Relatório de **Sustentabilidade** 2019

Demonstração Não Financeira

carris

ÍNDICE

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO		4
PERFIL DO RELATÓRIO		6
Conteúdo, limites e aspetos materiais		6
1.	APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO	8
1.1.	Síntese histórica	10
1.2.	Missão, Visão, Valores e Princípios	12
1.3.	Grupo CARRIS	14
1.4.	Estrutura Organizacional	17
1.5.	Modelo de Governo	18
2.	GESTÃO CORPORATIVA	21
2.1.	Sistema de Gestão Integrado	22
2.2.	Inovação e Desenvolvimento	23
2.3.	Relações Nacionais e Internacionais	24
3.	RISCOS E OPORTUNIDADES	29
3.1.	Combate à corrupção	32
3.2.	Segurança	32
3.3.	Segurança de Exploração	34
4.	PARTES INTERESSADAS	37
4.1.	Acionista e Concedente e Autoridade de Transportes	38
4.2.	Colaboradores	40
4.3.	Clientes	51
4.4.	Fornecedores	56
4.5.	Comunidade	59
4.6.	Entidades Institucionais	60
4.7.	Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)	61
5.	DESEMPENHO ECONÓMICO	63
6.	DESEMPENHO AMBIENTAL	67
6.1.	Energia	68
6.2.	Água	71
6.3.	Emissões	73
6.4.	Resíduos	78
7.	ÍNDICE GRI	83

I. MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O ano de 2019 traduziu-se na continuação da implementação da estratégia da empresa, assente na melhoria contínua do serviço e no foco no cliente, na modernização e qualificação da empresa, e na promoção da respetiva eficiência e sustentabilidade.

Assim, no ano em análise foram mantidas as medidas a implementar no sentido de aumentar o serviço prestado e a sua melhoria contínua. Manteve-se o processo de recrutamento intensivo de tripulantes, foram sendo rececionados os veículos em processo de aquisição, mais amigos do ambiente, apostando cada vez mais na satisfação das necessidades dos clientes, conforme explanado no presente relatório.

As medidas tomadas permitiram aumentar a oferta em mais de 2 milhões de Veic.Km, tendo sido lançadas 11 novas carreiras de bairro, bem como realizado um vasto número de reajustamentos a diversas carreiras, quer pelo alargamento de percursos, quer por melhorias nos seus horários. Esta visão da CARRIS, assente nas necessidades do cliente, culminou com um aumento de quase 14 milhões de passageiros com título válido.

A CARRIS tem sempre presente uma política de rigor e equilíbrio, focada no cliente, na integração na cidade de forma ativa, dinâmica e cada vez mais próxima, moderna e interativa, sendo intenção da empresa a implementação e reformulação de procedimentos internos que permitam melhor responder às necessidades das suas partes interessadas (stakeholders), assente numa lógica de melhoria contínua.

Os objetivos a que a CARRIS se propôs foram na sua maioria cumpridos, sendo o processo de expansão da empresa complexo e exigente, mas que a longo prazo trará benefícios a diversos níveis. Um caminho feito pela CARRIS, pelos seus colaboradores, mas também por todos as suas partes interessadas, pois esta deve ser uma viagem conjunta.

PERFIL DO RELATÓRIO

O presente relatório pretende dar cumprimento ao estipulado pelo Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/95/UE do Parlamento Europeu e do Conselho. O referido normativo determina a necessidade de um conjunto de entidades, entre as quais se enquadra a CARRIS, terem de apresentar um relatório que descreva informações não financeiras, com o objetivo de tornar pública a evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais, relativas aos trabalhadores, à igualdade entre mulheres e homens, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno.

O presente relatório, de caracter anual, refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2019, fornecendo, no entanto, dados dos anos antecedentes por forma a cumprir o princípio da comparabilidade. Encontra-se disponível no site da empresa o último relatório, referente à atividade desenvolvida em 2018, não havendo nenhuma alteração ao seu conteúdo.

Para esta edição de 2019, o presente Relatório foi preparado de acordo com as Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standard, na opção "De acordo – Essencial", não sendo realizada verificação externa.

Para qualquer esclarecimento adicional:
Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A.
Rua 1º de Maio, N.º 103, 1300-472 Lisboa
(+351) 213 500 115
atendimento@carris.pt

Conteúdo, limites e aspetos materiais

O presente relatório teve por base um processo de identificação dos pontos cruciais e materiais para a CARRIS nas diferentes vertentes: Económico, Ambiental e Social. Para tal, foram analisados todos os aspetos definidos pela Global Reporting Initiative, avaliando a sua importância para o negócio e para as respetivas Partes Interessadas.

Nesse sentido foram identificados os seguintes aspetos materiais para a CARRIS e suas Partes Interessadas:

CATEGORIA	ASPETOS MATERIAIS	MATERIAL PARA A CARRIS	MATERIAL PARA PARTES INTERESSADAS
ECONÓMICO	Desempenho económico	√	AC | CO | F
	Presença no mercado	√	AC | CO
	Impactos económicos diretos	√	AC | CL | CM
	Combate à corrupção	√	PI
AMBIENTAL	Energia	√	AC | F
	Água e efluentes	√	AC | CM
	Emissões	√	AC | CL | CM
	Conformidade	√	F
SOCIAL	Emprego	√	CO
	Formação e educação	√	CO
	Diversidade e igualdade de oportunidades	√	CO
	Não discriminação	√	PI
	Comunidades locais	√	CM
	Saúde e segurança do cliente	√	AC | CL
	Marketing e rotulagem	√	CL
	Privacidade do cliente	√	AC | CL

Legenda: PI - Todas as partes interessadas; AC - Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes; CO - Colaboradores; CL - Clientes; F - Fornecedores; CM - Comunidade

1.
APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

"(...) O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, pela CARRIS,(...)"

1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.1. SÍNTESE HISTÓRICA

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, E.M., S.A., fundada em 18 de setembro de 1872, com o propósito da criação de um sistema de transporte do tipo "americano" (carruagens sobre carris movidas a tração animal), tendo sido inaugurada a sua primeira linha em 1873. Na década seguinte surgiu um novo tipo de veículo – ascensor - que veio facilitar os acessos nas zonas mais íngremes da cidade. O ascensor do Lavra foi o primeiro a ser inaugurado em 1884, seguindo-se o da Glória em 1885 e, por fim, o da Bica em 1892. O elevador de Santa Justa apareceu apenas em 1902, acompanhando outras inovações no sistema de transportes da altura.

Em 1901, fruto da convergência de dezenas de anos de esforços e transformações notáveis, surgiu o primeiro carro elétrico cuja rede foi rapidamente estendida a toda a cidade.

Pelos anos 40, tendo a Empresa vários autocarros na sua frota, inaugurou oficialmente em 1944, o serviço de transporte em autocarro. A partir do final da década de 50, coincidindo com a inauguração e crescimento da rede do metropolitano, esta rede de autocarros foi sendo aumentada, em detrimento da rede de elétricos.

O serviço público de transporte rodoviário de passageiros é prestado, na cidade de Lisboa, desde há várias décadas, pela CARRIS, tendo por base a concessão regulada pelo Decreto-Lei nº 174/2014, de 5 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, a partir de 01.02.2017, o que concerne a sucessão do Município de Lisboa, na posição jurídica do Estado no Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo de Superfície de Passageiros, de 31 de dezembro de 1973, na versão de 23 de março de 2015, entre o Estado e a CARRIS, no quadro do referido diploma. Este determinou, também a partir de 01.02.2017, a transmissão do Estado para o Município de Lisboa de todas as ações representativas do capital social da CARRIS, a universalidade de direitos e obrigações, incluindo as participações sociais da empresa.

No seguimento das alterações verificadas, foi aprovada pela Assembleia Municipal de Lisboa (AML) a 25 de maio de 2017, a 2ª alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros, celebrado entre a Câmara Municipal de Lisboa (CML) e a CARRIS, obtendo, em 13 de setembro de 2018, o parecer positivo da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e, em 1 de outubro de 2018, o visto do Tribunal de Contas, incluindo o Aditamento, onde constam os encargos plurianuais aprovados pela CML e AML, associados aos investimentos previstos pela CARRIS no seu Plano de Atividades e Orçamento de 2019.

Os acontecimentos dos últimos anos, vieram possibilitar uma gestão mais integrada da mobilidade urbana e da via pública da cidade de Lisboa, encontrando-se definida uma estratégia de modernização e de melhoria contínua para a empresa, assente em três pilares fundamentais:

- Promover um Serviço Focado no Cliente;
- Modernizar e Qualificar a Empresa;
- Potenciar Eficiência e Sustentabilidade.

No final de 2019 a empresa disponibilizava à cidade de Lisboa 87 carreiras de autocarros (6 da "rede da madrugada"), 6 carreiras de elétricos, 3 ascensores e 1 elevador, num total de 765 veículos, contribuindo para a sua operação os seus 2450 colaboradores.

1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.2. MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

Missão
A missão da CARRIS é a prestação do serviço de transporte público urbano de superfície de passageiros, orientada por critérios de Sustentabilidade, contribuindo para um desenvolvimento que atenda às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades.

Visão
A CARRIS assume, de forma consciente, a sua responsabilidade como agente económico e social que atua no domínio da mobilidade urbana, contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade de Lisboa e da sua área metropolitana, ajustando a sua atividade às necessidades do mercado, otimizando a utilização dos recursos com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

Princípios e Valores Estruturantes
A CARRIS tem como princípios estruturantes da sua missão, o desenvolvimento sustentável, os valores e compromissos do Pacto Mundial das Nações Unidas, "Global Compact", nomeadamente:

- Respeito e proteção dos direitos humanos;
- Conduta ética;
- Cumprimento da lei e da outra regulamentação aplicável à atividade;
- Respeito pelas convenções e declarações reconhecidas internacionalmente;
- Respeito pelas partes interessadas;
- Responsabilização;
- Responsabilidade na defesa e proteção do meio ambiente;
- Integrar os aspetos da responsabilidade social no sistema de gestão integrado;
- Atuar com transparência em todas as relações internas e externas.

A CARRIS na sua atividade tem como valores estruturantes:

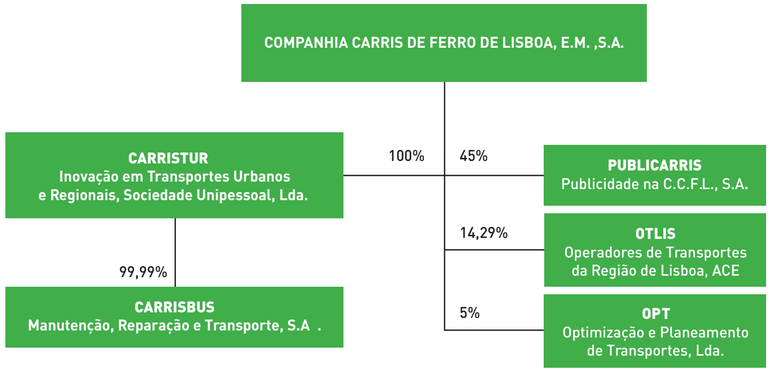
- Excelência;
- Qualidade;
- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

Entre outros aspetos, estes Valores estruturantes encontram-se consagrados no Código de Ética da CARRIS, constituindo uma referência fundamental para o desempenho da empresa e dos seus colaboradores, bem como para o seu relacionamento social, institucional e ambiental.

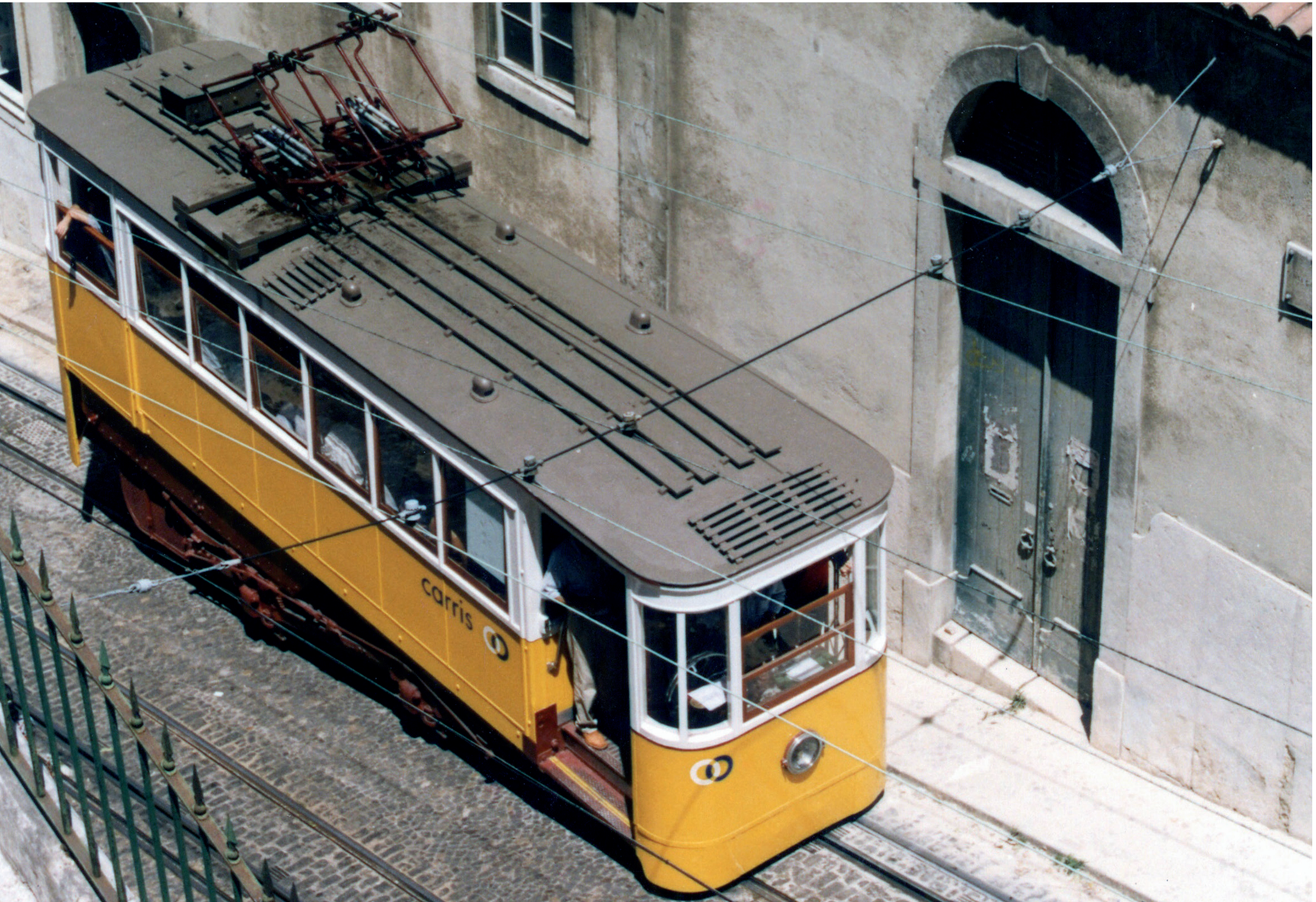
1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.3. GRUPO CARRIS

A CARRIS detém participações sociais das entidades apresentadas na figura seguinte:

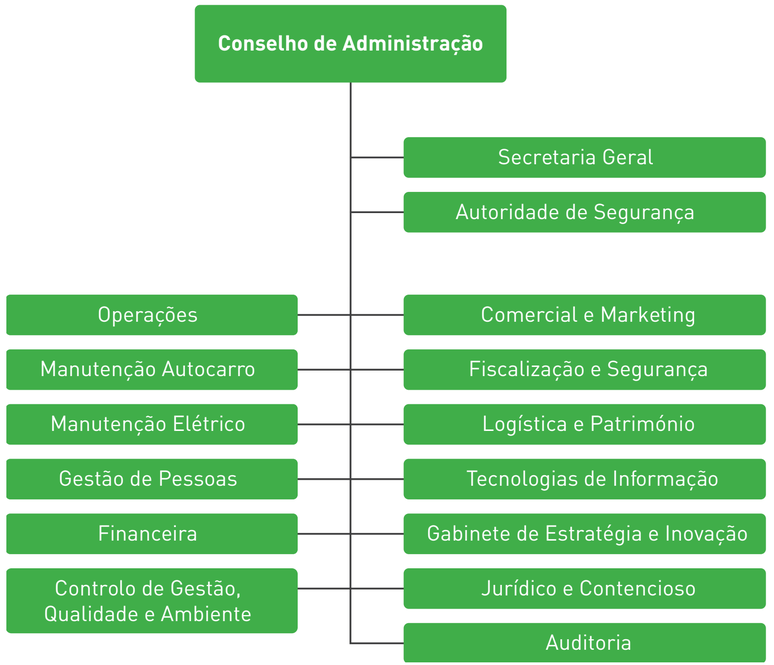


1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO



1.4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A CARRIS apresenta a seguinte estrutura organizacional, adequada à sua atividade:



Nota:

Em novembro de 2018, por força do artigo 37º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), foi criada a função de Encarregado de Proteção de Dados (EPD), no organograma interno da CARRIS, na dependência direta do Presidente do Conselho de Administração.

1. APRESENTAÇÃO E ENQUADRAMENTO

1.5. MODELO DE GOVERNO

A CARRIS é, desde 1 de fevereiro de 2017, uma sociedade anónima, detida a 100% pelo Município de Lisboa, estando, portanto ao abrigo da gestão de empresas locais – Empresas Municipalizadas.

Os Órgãos Sociais da CARRIS, em conformidade com os seus estatutos em vigor em 2019, são compostos por:

- Assembleia Geral, constituída pelo único acionista, o Município de Lisboa;
- Conselho de Administração da CARRIS constituído por três membros executivos (o Presidente e dois Vice-Presidentes), e ainda dois vogais não executivos, nomeados para o efeito pelo seu acionista, por Deliberação Social Unânime por Escrito;
- Fiscal Único[1].

[1] Substituído por um Conselho Fiscal, nos termos da deliberação unânime por Escrito [DUE] de 28-01-2020

A CARRIS elabora, anualmente, um Relatório do Governo Societário, disponível no site da empresa – www.carris.pt.

No que concerne ao Conselho de Administração, a sua composição e respetivas dependências hierárquicas e funcionais encontram-se descritas de seguida:

Eng.º Tiago Farias (Presidente do Conselho de Administração)

- Secretaria Geral
- Direção de Fiscalização e Segurança
- Autoridade de Segurança (Exploração)
- Gabinete Jurídico e Contencioso
- Gabinete de Estratégia e Inovação
- Gabinete de Auditoria

Dr. José Realinho de Matos (Vice-Presidente do Conselho de Administração)

- Direção Financeira
- Direção de Gestão de Pessoas
- Direção de Logística e Património
- Direção de Controlo de Gestão, Qualidade e Ambiente

Dr. António Pires (Vice-Presidente do Conselho de Administração)

- Direção de Operações
- Direção de Manutenção Modo Autocarro
- Direção de Manutenção Modo Elétrico
- Direção Comercial e Marketing
- Direção de Tecnologias de Informação
- Unidade de Produção de Transportes

2.
GESTÃO CORPORATIVA

"(...) um método sistemático de avaliação de requisitos legais, nomeadamente nas matérias de qualidade, ambiente e segurança e saúde dos trabalhadores."

.

2. GESTÃO CORPORATIVA

2.1. Sistema de Gestão Integrado

A CARRIS tem implementado um Sistema de Gestão Integrado (SGI), com duas vertentes atualmente certificadas: qualidade e ambiente, de acordo com as normas de referência NP EN ISO 9001:2015 e NP EN ISO 14001:2015. A CARRIS implementou um processo de acompanhamento e certificação de carreiras, como ferramenta para assegurar que são prestados os níveis de serviço adequados ao cliente e assumindo o compromisso de melhoria contínua da sua prestação. Este processo tem como base as normas portuguesas, que especificam regras, caraterísticas e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como requisitos da qualidade da prestação do serviço: a NP 4493:2010 (Transporte público de passageiros – Linha de autocarros urbanos. Caraterísticas e fornecimento do serviço) e a NP 4503:2012 (Transporte público de passageiros – Linha de elétricos urbanos. Caraterísticas e fornecimento do serviço). Em 2019, a CARRIS teve 46 linhas certificadas por estas normas, das quais 45 são linhas de autocarro e uma linha de elétrico.

Os referenciais adotados têm como principal objetivo a gestão sustentada e a melhoria do desempenho da empresa, proporcionando uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

A CARRIS, na sua política de gestão, compromete-se a dar cumprimento integral às suas obrigações de conformidade, nomeadamente requisitos legais, normativos e compromissos assumidos com as partes interessadas. Neste sentido, encontra-se implementado um método sistemático de avaliação de requisitos legais, nomeadamente nas matérias de qualidade, ambiente e segurança e saúde dos trabalhadores.

De forma a cumprir com as suas obrigações de conformidade é implementado um conjunto vasto de medidas de controlo operacional, com foco na aferição e melhoria da qualidade do serviço prestado, na melhoria do desempenho ambiental, na manutenção de adequadas condições de trabalho, contribuindo para a evolução sustentada da CARRIS.

2.2. Inovação e Desenvolvimento

O ano de 2019 fica marcado pelo arranque de um conjunto amplo de projetos de inovação e desenvolvimento na CARRIS, que resultam do trabalho realizado nos anos de 2017 e de 2018. Assim, em matéria de projetos co-financiados pela União Europeia destacam-se:

- O início das atividades do projeto MOBIL.T, coordenado pela OTLIS, em que a CARRIS iniciou o processo de substituição dos seus equipamentos e sistemas centrais de bilhética por tecnologias de nova geração e que permitam a validação de títulos de transporte por telemóvel;
- O início de atividades do projeto C-STREETS, coordenado pelo IMT, onde os trabalhos se centraram na preparação da aquisição de sistemas de contagem de passageiros e na preparação do lançamento de um projeto-piloto de transporte a pedido.

Para além destes projetos a CARRIS desenvolveu em 2019 vários projetos-piloto de teste de novas tecnologias e sistemas, onde se destacam o teste do sistema de apoio à condução Mobileye num autocarro e num elétrico, o teste de utilização de biocombustível 100% produzido a partir de óleos alimentares usados na carreira 702, o desenvolvimento de um projeto-piloto de digitalização de um serviço de transporte a pedido destinado ao transporte de pessoas com deficiência na cidade de Lisboa e um projeto-piloto de monitorização da mobilidade de um grupo de cidadãos através de uma aplicação de smartphone.

Estes dois últimos projetos resultaram de escolhas de startups através do programa de aceleração de startups 'Smart Open Lisboa', sendo de notar que a CARRIS voltou a ser parceira da 2ª edição do programa, que se iniciou no final de 2019.

Em 2019 foram submetidas algumas candidaturas a instrumentos de financiamento nacionais e comunitários, dando sequência ao trabalho realizado em anos anteriores. De relevo é notar a aprovação de duas dessas candidaturas, uma de um projeto no âmbito do programa "Urban Innovative Actions", liderado pela Câmara Municipal de Lisboa e em que serão trabalhadas formas e modelos de negócio de partilha de dados entre os stakeholders de mobilidade da cidade, e outra candidatura ao programa Horizonte 2020 que visa desenvolver metodologias de co-criação de soluções de mobilidade para pessoas com deficiência, envolvendo os operadores e os utilizadores.

2.3. Relações Nacionais e Internacionais

Em 2019, a CARRIS encontrava-se associada a um conjunto de entidades nacionais e internacionais, nomeadamente:

- ADFERSIT – Associação Portuguesa para o Desenvolvimento dos Sistemas Integrados de Transportes;
- APCE - Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa;
- APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial;
- APQ - Associação Portuguesa para a Qualidade;
- APSEI – Associação Portuguesa de Segurança;
- Associação dos Bombeiros Voluntários de Lisboa;
- Associação Humanitária de Bombeiros Voluntários de Algés;
- CEEP, Portugal- Serviços de Interesse Geral;
- GASNAM, Asociación Ibérica que fomenta el uso del gas natural y renovable en la movilidad;
- GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial;
- IBBG- International Bus Benchmarking Group;
- IPQ - Instituto Português da Qualidade;
- ITS PORTUGAL - Associação Portuguesa para a Promoção de Sistemas e Serviços Inteligentes de Transporte;
- LISBOA E-NOVA - Agência Municipal Energia e Ambiente;
- UITP - Union Internationale du Transport Public;
- TRANSPORLIS- Associação para a Exploração e Gestão dos Serviços de Informação de Viagens Multimodais da Área Metropolitana de Lisboa.

A CARRIS manteve, em 2019, a sua participação, de forma ativa, em grupos de trabalho e fóruns internacionais, promovendo a partilha de práticas essenciais para o incremento do seu negócio, bem como a importação de medidas e práticas que potenciam a sua responsabilidade empresarial, interna e externa. Tal como no ano de 2018, também durante o ano de 2019, promoveu-se uma revisão das entidades e grupos de trabalho em que a CARRIS se fazia representar, com o objetivo de focar os recursos e assegurar uma presença assídua e uma adequada interpretação e partilha de informação nos grupos considerados prioritários.

Nesse sentido, a CARRIS decidiu deixar de ser associada da AIP, da APVGN, do ISQ e da PRP. Assim a CARRIS decidiu apostar a sua presença internacional através da:

- UITP - "Union Internationale du Transport Public", que constitui o maior agrupamento internacional de empresas e instituições ligadas aos transportes públicos. A participação da CARRIS engloba-se agora na presença num grupo de Comissões, mas onde se pretende assegurar a assiduidade dos membros das Direções da CARRIS relevantes para cada área, designadamente:
  - Bus Committee;
  - Information, Technology & Innovation Commitee;
  - Light Rail Committee;
  - Marketing and Product Development Commission;
  - Transport Economics;
  - Benchmarking Group da UITP.

  Para além da participação nos Grupos de Trabalho mencionados a CARRIS tem vindo a ter uma participação ativa nos principais eventos da UITP, procurando posicionar a cidade de Lisboa entre as que são líderes na promoção de cidades com maior qualidade de vida e sem emissões de carbono. Neste âmbito o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS realizou uma apresentação no maior evento anual da UITP (a Cimeira Global dos Transportes Públicos) onde a empresa foi também distinguida com o prémio da melhor campanha de marketing de transportes públicos a nível global. O Vice-Presidente do Conselho de Administração da CARRIS, Dr. António Pires, efetuou também uma apresentação no âmbito da conferência da UITP dedicada aos autocarros.

- IBBG – "International Bus Benchmarking Group", criado em 2004 e do qual a CARRIS faz parte desde 2006, é um grupo de 16 operadores de transportes públicos que partilham informação detalhada das suas atividades num quadro de confidencialidade dentro do grupo. As atividades são coordenadas por uma equipa especializada do Centro de Investigação do Imperial College - London e tem permitido uma partilha de informação específica à escala mundial e o conhecimento e interiorização de práticas e benefícios explicitados pela própria metodologia "Benchmarking". Ao longo do ano de 2019 a CARRIS continuou a melhorar de forma significativa os seus níveis de recolha e disponibilização de informação no quadro do IBBG, continuando a aumentar a sua taxa e prontidão nas respostas às questões colocadas no fórum. No primeiro semestre de 2019, o Presidente do Conselho de Administração da CARRIS assumiu a presidência rotativa do IBBG. Em 2020, a empresa continuará a dar continuidade a este trabalho, aprofundando não só a participação da CARRIS nos mecanismos do IBBG mas também procurando diligenciar uma maior partilha de informação e

2. GESTÃO CORPORATIVA

exploração da informação do IBBG nas várias áreas da empresa.

- Gasnam: A CARRIS aderiu em 2019 à GASNAM uma organização Ibérica que reúne os principais agentes do setor do Gás Natural. Com esta participação a CARRIS espera ganhar contatos e maturidade numa área técnica relacionada com uma tecnologia que vai desempenhar um papel importante na transição de uma frota essencialmente a Gasóleo para uma frota com zero emissões locais. Durante o ano de 2019 a CARRIS teve oportunidade de partilhar a sua experiência num Seminário da GASNAM realizado em Lisboa.

Para além das participações supra mencionadas, a CARRIS tem vindo a reforçar a sua presença internacional em projetos de investigação, desenvolvimento e inovação na área dos transportes. Após o trabalho de posicionamento iniciado em 2017 e as várias candidaturas a projetos Europeus apresentadas durante o ano de 2018, no ano de 2019 a CARRIS viu aprovadas candidaturas e iniciou projetos no âmbito do programa Horizonte 2020, Mecanismo Interligar a Europa e Urban Innovative Actions. Entre estes projetos destacam-se os projetos na área da digitalização da bilhética (liderado pela OTLIS) e na partilha de dados entre os agentes da mobilidade em Lisboa (liderado pela Câmara Municipal de Lisboa), quer pelo seu elevado financiamento quer por permitirem lançar iniciativas inovadores de digitalização dos sistemas de transportes públicos em Lisboa que se querem exemplares à escala Europeia.

3.
RISCOS E OPORTUNIDADES

"(...) avaliação de requisitos legais, nomeadamente nas matérias de qualidade, ambiente e segurança e saúde dos trabalhadores."

3. RISCOS E OPORTUNIDADES

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI) implementado na CARRIS, em 2019 foi seguida a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, definida e implementada de acordo com os referenciais internacionais ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Esta metodologia, transversal a toda a organização, tem como finalidade a criação e proteção de valor na empresa, contribuir para a melhoria do desempenho e a concretização dos objetivos definidos. Pretende-se identificar fatores em todos os processos e atividades, que possam constituir riscos e oportunidades, de forma a permitir a sua análise e decisão sobre os mesmos.

De facto, a Organização integra na sua gestão estratégica e operacional o pensamento baseado no risco, com vista a determinar os fatores suscetíveis de provocar desvios aos seus objetivos e maximizar as oportunidades que surgem. Em 2019, entrou em vigor na CARRIS a norma interna que estabelece a metodologia para a análise de riscos e oportunidades, incluindo a identificação e avaliação dos riscos e oportunidades, bem como a determinação das ações para tratamento dos mesmos. A determinação e avaliação de riscos e oportunidades é efetuada, numa primeira fase, a nível macro, identificando riscos e oportunidades com impacto potencial na estratégia e cumprimento dos objetivos definidos para a empresa. Posteriormente, é efetuada a mesma análise por processo, aumentando o nível de detalhe em cada processo e/ou atividade da CARRIS, sempre que se justifique.

A avaliação dos riscos é efetuada, de acordo com uma escala de 1 a 3, face à probabilidade de ocorrência de determinado evento e aos impactos prováveis (magnitude das consequências). Relativamente a cada risco analisado, são definidas ações para o seu tratamento, priorizadas considerando a classificação final dos riscos e oportunidades em relação à probabilidade e impacto. Face aos resultados da apreciação do risco, poderão ser indicadas explicitamente as opções escolhidas para tratamento do risco, tendo em consideração a ponderação custo/benefício. As opções para tratamento dos riscos incluem ações que permitem:

- Evitar o risco;
- Aceitar o risco;
- Remover a fonte do risco;
- Alterar a probabilidade de ocorrência;
- Alterar o impacto;
- Partilhar o risco (ex: contratos, seguros);

No âmbito do acompanhamento de processos deverá ser efetuada a monitorização das ações definidas, bem como a avaliação da sua eficácia após a implementação das mesmas.

A determinação de riscos e oportunidades é revista com uma periodicidade de atualização idêntica à do ciclo de revisão do SGI ou sempre que ocorra uma das seguintes situações:

- Alteração da estratégia ou Política do SGI da CARRIS;
- Alterações no quadro do acionista da CARRIS;
- Alteração de atividades e/ou serviços da Empresa;
- Criação de novas infraestruturas ou mudança da sua localização;
- Resultados de auditorias.

No processo de identificação e análise de riscos e oportunidades iniciado em 2018 e continuado em 2019, alguns dos pontos focados estão muito relacionados com as novas problemáticas e oportunidades, face às alterações organizativas que a empresa viveu durante os últimos anos, assim como a falta de investimento, quer ao nível dos recursos materiais, quer dos recursos humanos.

Esta situação contribuiu para uma frota envelhecida e desatualizada face às novas tecnologias existentes, mais amigas do ambiente, representando um risco potencial face a possíveis alterações legislativas relacionadas com as alterações climáticas e restrições da qualidade do ar, com repercussões na capacidade de resposta e na oferta de serviço. De forma a responder a este risco, a CARRIS iniciou um processo ambicioso de renovação de grande parte da sua frota, optando pela substituição de viaturas a diesel por viaturas a gás natural e 100% elétricas, representando um investimento financeiro de grande dimensão, para o qual a empresa contou com o apoio de fundos comunitários. Salienta-se que desde o final de 2018, iniciou-se a receção destes veículos, entrando faseadamente em serviço ao longo do ano de 2019.

3. RISCOS E OPORTUNIDADES

3.1. Combate à corrupção

A CARRIS reconhece como boa prática societária o enquadramento da comunicação de irregularidades. Numa perspetiva de prevenção, é assumida a transparência como um princípio de conduta, disponibilizando informação precisa sobre as suas políticas, práticas e processos operacionais. Como principal medida de combate à corrupção tem sido adotada uma postura preventiva e proactiva na vigilância e deteção de situações de fraude e corrupção, quer pela via da sensibilização dos colaboradores, quer pela difusão de normativos internos que assegurem e promovam comportamentos profissionais éticos, nomeadamente o Código de Ética, o Plano e o Relatório de Execução Anual de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, publicados no seu site www.carris.pt.

Durante o ano de 2019, foi concretizada a auditoria aos processos de contratação pública de bens, serviços e empreitadas, desenho do processo e construção do sistema de controlo de Compliance das obrigações legais, atualizado e revisto o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses e iniciada a auditoria ao processo de gestão de inventários. Foram, ainda, efetuadas ações de follow-up da implementação das recomendações decorrentes dos relatórios de auditorias anteriores, como é o caso da auditoria aos processos de prestação de contas dos Tripulantes, ao sistema de abastecimento e consumo de gasóleo e ao sistema de controlo de acessos nas estações da CARRIS, assim como da auditoria aos processos de fiscalização e controlo dos títulos de transporte.

Importa destacar, também, a atividade de acompanhamento de auditorias externas realizadas por órgãos de fiscalização, tendo sido submetidas a avaliações de riscos todas as Direções/Gabinetes da CARRIS, conforme diretrizes definidas no Plano de Prevenção de Riscos de Gestão, incluindo os riscos de Corrupção, Infrações Conexas e Conflitos de Interesses.

3.2. Segurança

No decorrer do ano de 2019 a CARRIS procedeu à implementação de várias medidas que potenciam a Segurança, nas suas várias vertentes, quer das suas instalações, quer dos colaboradores, fornecedores e clientes que destas usufruem, nomeadamente:

- Realização da Avaliação de Risco das instalações dando-se início ao desenho de soluções de segurança, nomeadamente, o sistema integrado de gestão da segurança, o sistema de intrusão, o sistema de controlo de acessos e o sistema automático de deteção de incêndios (SADI);
- Gestão do serviço de vigilância humana, incluindo a realização de processo de aquisição do respetivo serviço;
- Operacionalização de ações de articulação e de intervenção junto de Entidades ligadas à Segurança (Bombeiros, Serviços de Proteção Civil ou Forças Policiais) de modo a preservar condições de segurança de pessoas e infraestruturas, de acordo com os requisitos legais;
- Renovação de sistemas automáticos de deteção de incêndios;
- Instalação de um sistema automático de deteção de incêndios no compartimento do motor e de extinção manual remota (a partir do posto de condução) em 44 autocarros da frota de serviço público;
- Controlo e renovação de equipamentos de primeira intervenção, no domínio da segurança contra incêndios de edifícios e frota;
- Atualização das Estruturas de Emergência das várias instalações e realização de vários exercícios / simulacros;
- Articulação estreita com o Regimento de Sapadores Bombeiros de Lisboa – RSB, que tem sido evidenciada pela continuidade da realização de visitas técnicas dos operacionais do RSB a instalações da Empresa, com o propósito de dar a conhecer os vários tipos de veículos e instalações da CARRIS;
- Ações de formação ministradas, no domínio da Segurança, junto de colaboradores da CARRIS, com especial enforme na divulgação dos Planos de Emergência Internos (aprovados pela ANPC);
- Renovação e instalação de sistemas CFTV na frota;
- Manutenção dos sistemas de CFTV na frota e instalações fixas;
- Tratamento e retenção de imagens do CFTV frota dando uma resposta rápida aos pedidos das Autoridades Policiais e das Autoridades Judiciais;
- Realização, nas instalações da CARRIS (Estação da Musgueira), de ações de formação da Unidade Especial de Polícia, simulando atuações de abordagem a autocarros com existência de reféns e com desacatos graves a bordo. Tais formações contribuem para que os agentes daquela unidade especial estejam habilitados, em caso de necessidade, a abordarem os autocarros, em serviço público, que eventualmente sejam alvo deste tipo de cenário, tendo sido fornecidas informações relativa ao funcionamento técnico dos veículos.

3. RISCOS E OPORTUNIDADES

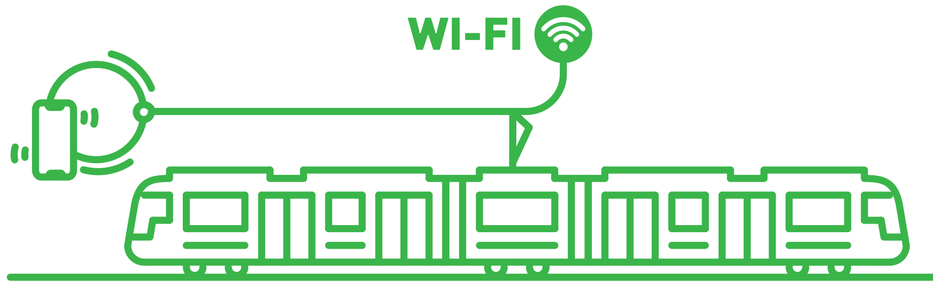
3.3. Segurança de Exploração

Após o processo de alteração de acionista, para a Câmara Municipal de Lisboa, embora não sendo aplicável o Despacho nº 1094/98 (2.ª série), de 19 de janeiro, emitido pelo Ministério do Equipamento, Planeamento e Administração do Território, a CARRIS decidiu manter um Órgão - Autoridade de Segurança (ASE) que continua a assegurar o disposto no mesmo.

Para além desse aspeto, a ASE passou a acompanhar e a gerir as ocorrências de exploração, também no âmbito do vandalismo e segurança (Security), mantendo a articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, com o objetivo de tornar o transporte público mais seguro para os Clientes, Tripulantes e Material Circulante.

No cumprimento da sua missão e atribuições, a Autoridade de Segurança passou a incidir a sua atividade nas seguintes vertentes:

- Contactos com as entidades externas de supervisão da segurança, designadamente, Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.) para definição das matérias a comunicar a estas entidades;
- Acompanhamento da atividade operacional dos modos Autocarro e Elétrico, verificando a existência de eventuais incidentes ou acidentes, analisando-os para que sejam identificadas ações de melhoria que contribuam para um sistema cada vez mais seguro, bem como sobre a forma como as normas e regulamentos em vigor são cumpridos;
- Elaboração do plano anual de segurança para 2019 de acordo com os requisitos estabelecidos pelo IMT bem como os respetivos indicadores de controlo. Para o efeito, foram identificados os riscos associados à atividade, as possíveis causas dos mesmos, as potenciais consequências e a forma de mitigação das mesmas;
- Articulação com as forças de segurança, em particular com a PSP, a proteção em eventos especiais e intervenções excecionais, no âmbito da exploração, bem como a articulação com as mesmas entidades, no que se refere à adoção de medidas de dissuasão em determinadas zonas da cidade e em determinados horários/viagens, em que tal se justifique, do ponto de vista da segurança da exploração, em particular, dos Clientes, dos Tripulantes e do Material Circulante;
- No âmbito da prevenção de acidentes, a CARRIS tem uma Comissão de Inquérito a Acidentes Graves, CIAG, ativada sempre que ocorra algum acidente, que pela sua severidade, impacto e gravidade, implica um estudo mais pormenorizado. Esta comissão tem por missão averiguar as causas e efetuar recomendações, com vista à minimização de risco em situações similares futuras. Em 2019, a CIAG foi acionada para proceder à averiguação de 3 acidentes, considerados graves, tendo culminado num conjunto de recomendações;
- Realização de visitas técnicas, no âmbito da segurança de exploração, a autocarros e elétricos, quer em serviço, quer em parque. Nas visitas técnicas em serviço são observados aspetos relacionados com o perfil do percurso e do comportamento/atitude do tripulante, que possam elevar o risco de acidente, ou de incidente (security). No caso de visitas técnicas a viaturas em parque, observa-se o estado do material, aspeto também verificado nas visitas em serviço. Durante 2019 foram realizadas 88 visitas técnicas a carreiras (correspondendo a 176 viaturas) e 9 visitas a veículos parqueados nas Estações. No total, foram auditadas cerca de 330 viaturas de serviço público;
- A CARRIS decidiu desenvolver um "Sistema de Gestão de Segurança Rodoviária", SGSR, sendo ainda objetivo a respetiva certificação pela norma NP ISO 39001:2017. Com o desenvolvimento e implementação deste projeto, tendo em consideração a melhoria contínua dos indicadores, a CARRIS espera reduzir fortemente a sua acidentalidade rodoviária, de forma sustentada e progressiva.



4. PARTES INTERESSADAS

"(...) mobilidade verdadeiramente integrada em termos de transportes, espaço público, estacionamento e policiamento (...)"

4. PARTES INTERESSADAS

A CARRIS tem definido um procedimento para a identificação e avaliação das suas partes interessadas, assente numa metodologia que passa pelo levantamento de todas as atividades da empresa e do seu negócio, e complementarmente de todas as entidades que afetam ou são afetadas por essas atividades, com base em critérios como a influência e a dependência. Da análise dos critérios definidos é elaborada a Matriz de Seriação das Partes interessadas, onde são identificadas as partes interessadas críticas.

Tendo por base esta metodologia, foram identificadas, pela CARRIS, as seguintes partes interessadas significativas:

- Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes
- Colaboradores
- Clientes
- Fornecedores
- Comunidade
- Entidades institucionais
- Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

Para cada Parte Interessada foram identificadas as que se revelam críticas e respetivos mecanismos de envolvimento. O processo de envolvimento das partes interessadas encontra-se em fase de maturação.

Durante o período coberto pelo presente relatório não foram identificados casos de discriminação, nem queixas relativas a direitos humanos, uma vez que a CARRIS tem como premissa a não discriminação e respeito por todas as suas partes interessadas, seguindo os compromissos implícitos no Pacto Mundial das Nações Unidas, "Global Compact".

4.1. Acionista, Concedente e Autoridade de Transportes

O Município de Lisboa, no seguimento da publicação do Decreto-Lei nº 86-D/2016, de 30 de dezembro, assumiu a partir de 01.02.2017 a titularidade da CARRIS, e simultaneamente, estabeleceu-se como Autoridade de Transportes, tutelando assim a atividade da CARRIS enquanto operador de transportes públicos rodoviários urbanos.

A visão da Câmara Municipal de Lisboa, enquanto Acionista e Autoridade de Transportes da CARRIS, centra-se nos seguintes objetivos:

- Potenciar uma política de mobilidade verdadeiramente integrada em termos de transportes, espaço público, estacionamento e policiamento;
- Dotar a cidade de um sistema de transportes públicos mais acessível, mais fiável, mais confortável e mais sustentável; e, desta forma
- Promover a existência de mais passageiros no transporte público garantindo uma transferência modal do transporte individual para o transporte público e modos ativos.

Para tal, e na ótica de acionista da CARRIS, a CML tem apostado numa gestão de proximidade, confiando na gestão de topo e incentivando à melhoria das condições da empresa. Resultado desta estratégia é a aposta na renovação de grande parte da frota, assim como o processo extensivo de recrutamento de novos Tripulantes e quadros técnicos, com vista a dotar a empresa de recursos para que seja viável a sua expansão.

A Câmara Municipal de Lisboa, ao assumir o papel de Autoridade de Transportes passou também a desempenhar um papel muito mais próximo da CARRIS, quer no que toca ao planeamento e desenho de soluções de mobilidade urbana, quer na implementação de alterações na rede, assim como na otimização da gestão do espaço público e da interligação da operação dos autocarros e elétricos da CARRIS com os meios internos que a CML disponibiliza.

Foram definidas, e já implementadas, medidas envolvendo outros serviços do Município de Lisboa, promovendo uma maior integração e proximidade na gestão da mobilidade urbana. São exemplos disso a presença de elementos da Polícia Municipal e da EMEL no Centro de Controlo de Tráfego da CARRIS com vista a otimizar a operação, melhorando a velocidade comercial da frota, nomeadamente através da mitigação do impacto das ocupações indevidas na via.

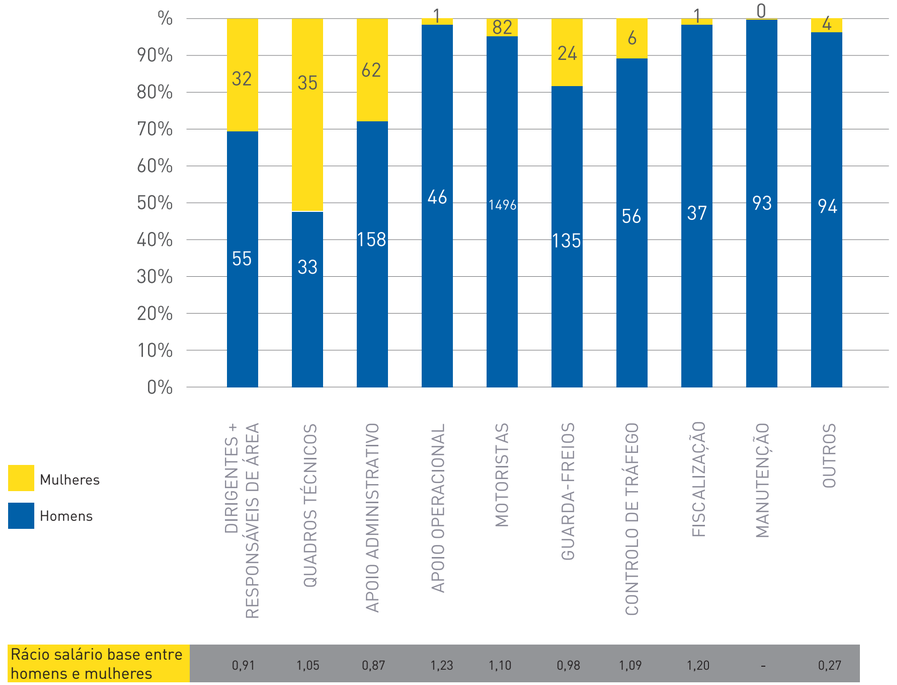
Em suma, esta abordagem na gestão, mais próxima, crítica e participativa, veio permitir uma maior cooperação entre a organização e o acionista/autoridade de transportes. Para tal, estão definidos procedimentos de partilha de informação periódica, e reuniões com a CML, focados no envolvimento desta parte interessada no quotidiano da empresa.

4. PARTES INTERESSADAS

4.2. Colaboradores

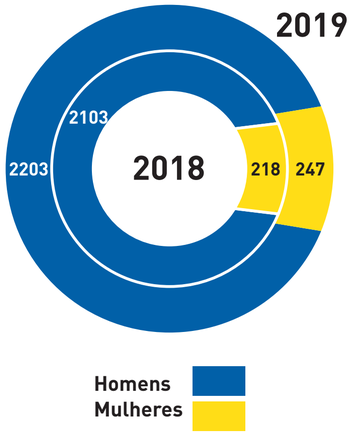
A CARRIS focou, em 2019, a gestão dos recursos humanos, como um dos pilares estratégicos da empresa, procurando garantir o desenvolvimento dos processos necessários ao recrutamento de efetivos, incrementando programas de formação e desenvolvimento, garantindo a gestão do conhecimento, bem como otimizando a utilização de ferramentas que concorram para a redução do absentismo.

Os objetivos alinhados à estratégia da empresa, potenciaram o crescimento do número de colaboradores, ao serviço, quer pela via do recrutamento externo, quer pela recuperação de trabalhadores que se encontravam em situação de baixa prolongada. Nesse sentido, no ano em análise, entraram ao serviço 197 novos tripulantes e 16 técnicos superiores e oficinais.

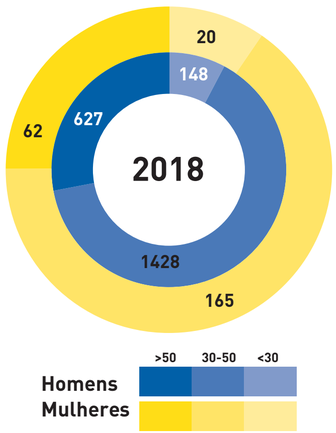


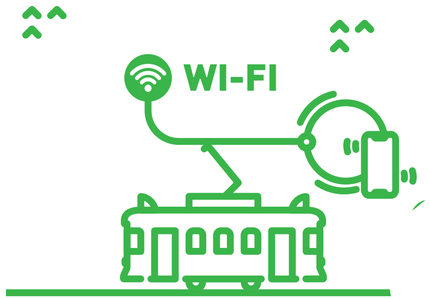
Rácio salário base entre homens e mulheres	0,91	1,05	0,87	1,23	1,10	0,98	1,09	1,20	-	0,27

Número de colaboradores



Faixa etária por género

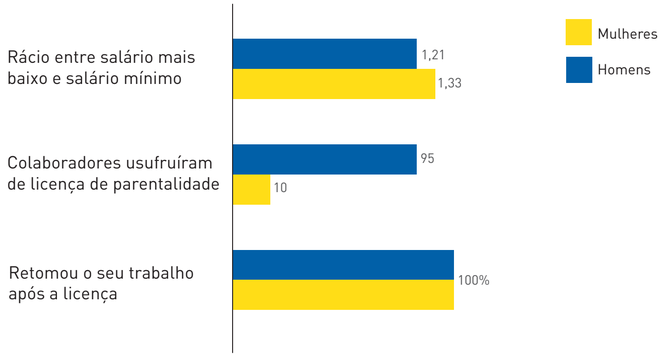




A CARRIS promove um conjunto de políticas, ao abrigo do Acordo de Empresa, em termos de gestão de recursos humanos, que promovem a igualdade de oportunidades, quer ao nível do recrutamento de novos colaboradores, quer ao nível da evolução profissional e rejeita qualquer prática de discriminação, designadamente em função de género, ideologia, religião ou raça, não se verificando quaisquer factos discriminatórios, nomeadamente, quanto às retribuições salariais, contando ainda com remunerações acima do salário mínimo nacional, atribuição de um fundo de apoio social e de complementos de baixa por doença e na reforma, bem como acordos com entidades externas para promoção de condições especiais a colaboradores e familiares.

4. PARTES INTERESSADAS

O Plano de Ação para a Igualdade de Género, ferramenta para a promoção da igualdade de oportunidades e da conciliação família trabalho, foi revisto, com o objetivo de consolidar os progressos alcançados e definir medidas de intervenção futuras, tendo como objetivo contribuir para um desenvolvimento sustentável. Com um horizonte temporal 2019-2022, este Plano dá mais enfoque às áreas de intervenção definidas pela estratégia europeia e pelas resoluções do Governo Português.



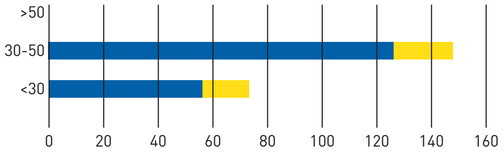
No sentido de potenciar os seus recursos humanos, a empresa deu continuidade a diversas medidas:

Revitalização dos Quadros da CARRIS

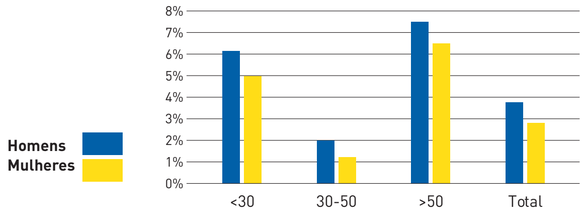
Contratação de mais tripulantes (197), oficinais (6) e técnicos superiores (10) contribuindo, dessa forma para reequilibrar o efetivo necessário para a prestação do serviço público, contratualizado com a CML.

Em 2019, deu-se continuidade à reconversão de trabalhadores (23), para as categorias adequadas às funções que estavam a desempenhar, desde a sua inaptidão clínica, para a função de origem.

Admissões por faixa etária e género



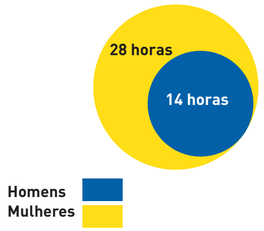
Taxa de rotatividade



Incremento de Programas de Formação

O plano de formação para o biénio 2018-2019 teve como vetores orientadores a estratégia da CARRIS, o levantamento das necessidades de formação, indicadas pelas várias áreas da empresa e incidiu, em especial, em temáticas como: serviço ao cliente, novas tecnologias, liderança, segurança de pessoas e bens e gestão ambiental.

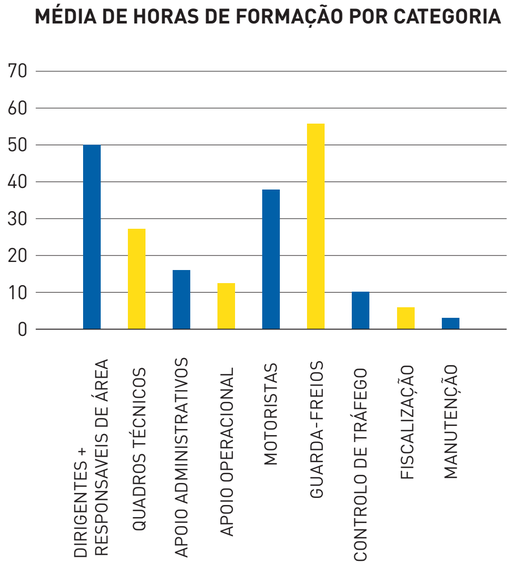
Horas de formação média



Das áreas formativas desenvolvidas, é de destacar a formação de condução (modo autocarro e modo elétrico), o Programa de Liderança (dirigido às chefias orgânicas da CARRIS), o Programa de Segurança (dirigido a tripulantes, com o objetivo de diminuir os riscos de conflito e de agressão), o Programa de Gestão Emocional (para os tripulantes), e a formação nas áreas de primeiros socorros.

Em 2019, foram realizadas ações de formação inicial dirigidas a Motoristas de Serviço Público e Guarda-Freios que se traduziram em 65 892 horas de formação, desenvolvidas internamente e em parceria com entidades externas.

4. PARTES INTERESSADAS



Avaliação de desempenho

A CARRIS entende o processo de avaliação do desempenho (AD), como uma ferramenta extremamente importante na gestão de pessoas. No âmbito do processo de revisão dos Acordos de Empresa, foi possível proceder à revisão do modelo de avaliação, bem como ao Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP) que o suporta.

Em 2019, foi aplicada a AD referente ao ano de 2018, sendo que as evoluções verificadas incidiram, essencialmente, na carreira dos Técnicos de Tráfego e Condução, que representa cerca de 75,9% do total de colaboradores do universo em causa.

4. PARTES INTERESSADAS

Saúde e Segurança no Trabalho

Entendendo a atividade da Saúde e Segurança no Trabalho como uma ferramenta preventiva e potenciadora do bem-estar dos colaboradores, a CARRIS realizou, em 2019, várias ações junto dos seus trabalhadores, através dos meios de comunicação internos – email profissional, portal CARRIS, intranet, afixação em locais estratégicos das estações e complexos – sobre várias temáticas, a saber:

- Hábitos saudáveis para tripulantes" - Tripulantes;
- "Ambiente térmico nos espaços de trabalho" – áreas de Escritório;
- "Ferramentas manuais – regras de segurança e boa prática" - Oficinas.

No âmbito das ações de formação para candidatos a Motorista de Serviço Público e Guarda-Freio, foi assegurado o módulo de "Ergonomia no posto de condução" (4h), num total de 11 ações de formação para Motoristas de Serviço Público.

No ano em análise, realizaram-se consultas de Clínica Geral e Especialidades de Urologia e Psiquiatria, bem como se deu continuidade aos tratamentos de Osteopatia, com elevado impacto na população da empresa. Como vem sendo prática da CARRIS, manteve-se, igualmente, a vacinação gratuita da vacina da gripe, bem como os rastreios de Prevenção do Cancro da Próstata e da Diabetes/HTA.

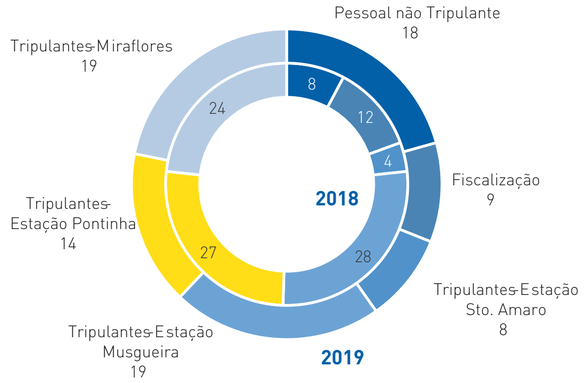
Com o apoio da especialidade de psiquiatria, as consultas de Cessação Tabágica, continuaram a ser uma aposta, da CARRIS, com um grau de sucesso considerável junto dos trabalhadores.

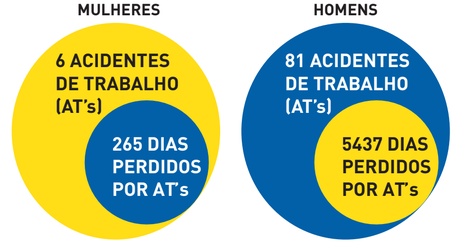
Concorrendo para a redução do absentismo global, manteve-se o acompanhamento clínico aos trabalhadores com baixas externas prolongadas, por situação de doença, bem como a medida implementada, neste ano, de maior proximidade da empresa aos trabalhadores em situação de baixa, com visitas domiciliárias realizadas por uma equipa coordenada pela empresa.

Ao nível da medicina do trabalho (MT), em 2019, a atividade incidiu nos exames de saúde, aos trabalhadores da empresa e da participada Carrisbus, bem como na realização dos exames de admissão, para ambas as empresas.

No que diz respeito à sinistralidade laboral, em 2019, verificou-se um decréscimo no número total de acidentes de trabalho. A maioria dos casos de acidentes de trabalho ocorridos, ao longo do ano em análise, envolveram Tripulantes [59 Acidentes de Trabalho (69%)], espelhando a população dominante do universo de trabalhadores CARRIS.

Acidentes de trabalho



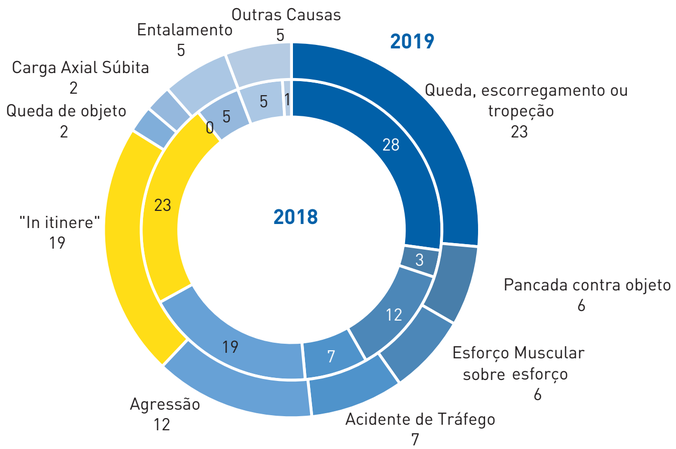


Em proporção ao número de profissionais por área de atividade, a Fiscalização Comercial demonstra, mais uma vez, um número de acidentes que tem requerido particular atenção, refletindo os riscos da atividade exercida (risco de agressão, risco de quedas a bordo durante a atividade no interior dos autocarros, entre outros).

As quedas, escorregamentos ou tropeções apresentam-se como principais causas dos acidentes de trabalho, em 2019, seguido dos "In Itinenere". Já as agressões mantêm-se como a terceira causa.

4. PARTES INTERESSADAS

Causas de Acidentes de trabalho



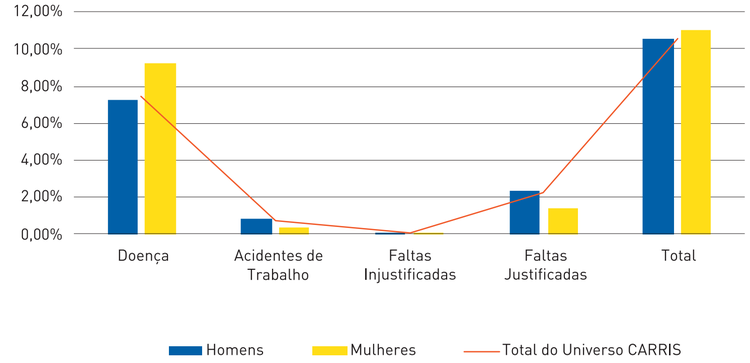
Absentismo

As ausências ao serviço, em 2019, registaram uma redução de 48.124 horas, reduzindo-se assim, a taxa de absentismo global. O contínuo acompanhamento de situações de baixa prolongada, muito contribuiu para este decréscimo.

Sendo as ausências ao serviço, por motivo de doença, o fator com maior peso na taxa de absentismo (cerca de 70%), a CARRIS tem vindo a desenvolver um conjunto de medidas, junto dos seus trabalhadores, que visam contribuir para a redução deste fator, procurando, assim, concorrer para o reequilíbrio progressivo, do efetivo disponível necessário ao serviço público contratualizado com a CML.

Quanto aos principais motivos de ausências ao serviço, evidenciam a continuidade dos pesos relativos de cada fator para a taxa de absentismo global, com destaque para as ausências por motivo de doença, que apesar de representarem um volume considerável de horas, evidenciam uma trajetória decrescente.

Taxa de absentismo



Envolvimento

Este foi o ano de reavaliação sobre a forma de envolvimento dos colaboradores e de que forma o potenciar em benefício dos próprios, dos clientes e da empresa. Concluiu-se que, para uma melhor interação e preparação na abordagem ao cliente, os colaboradores precisam de estar permanentemente informados sobre os projetos e iniciativas da empresa.

O mote foi a antecipação. Informar em primeira mão, ou na impossibilidade, em simultâneo com a informação que passa para o exterior, quer para os órgãos de comunicação social, quer para clientes. A informação e envolvimento antecipados promovem a transparência nos processos e motivam cada indivíduo a desempenhar a sua função de forma mais esclarecida e empenhada.

Em 2019, foi ainda definido o caminho para a melhoria dos canais de comunicação, atendendo às necessidades atuais e potenciando as plataformas digitais.

Manteve-se a aposta em momentos formais e informais de convívio e discussão, com a realização de fóruns temáticos e encontros, de reuniões interdepartamentais, e com o envio de informações diversas, de carácter institucional, procedimental, de negócio e de lazer. Houve uma melhoria clara na articulação entre áreas, com o objetivo de potenciar a partilha de informação de forma mais imediata e eficaz.

O investimento na área das parcerias manteve-se. Ao nível interno, com o estabelecimento de parcerias com benefícios diretos para os colaboradores, e ao nível externo, com a negociação de parcerias de apoio à divulgação que potenciaram a promoção de passatempos com oferta de convites para eventos lúdicos e culturais.

4. PARTES INTERESSADAS

A divulgação de processos de recrutamento, nomeadamente para as áreas operacionais, para as oficinais e para os tripulantes, permitiu um envolvimento dos colaboradores na referência de potenciais novos recursos humanos para a empresa. Adicionalmente, também a divulgação de processos de recrutamento interno espelham o investimento da empresa na potenciação do capital humano e das competências dos colaboradores, criando oportunidade de um novo enquadramento laboral.

O envio de informações sobre as melhorias de serviço, tais como o prolongamento de carreiras e outras melhorias, sobre a implementação dos novos passes Navegante Municipal e Metropolitano, sobre a abertura do novo centro de atendimento e da nova loja, bem como de outras melhorias na prestação do serviço ao cliente, permitiu aproximar os colaboradores à estratégia e objetivos do negócio, com um claro envolvimento no reconhecimento das vantagens para todas as partes interessadas.

A CARRIS encontra-se numa fase de transformação digital, pelo que promoveu uma conexão com os colaboradores, através da disponibilização de uma nova APP para Tripulantes, que permite marcação de férias, consultas e trocas de serviço, e Wi-Fi gratuito nas instalações e em toda a frota. Esta ligação permite o acesso a mais e melhor informação, mantendo a estratégia de que os colaboradores são os melhores promotores da marca CARRIS.

4.3. Clientes

O transporte público de passageiros é por si só um serviço de elevada importância com uma forte vertente de responsabilidade social. Se é verdade que as deslocações diárias são necessárias para o funcionamento da sociedade (deslocações emprego/escola – casa), também as deslocações de lazer ou por conveniência o são. Por esta razão a CARRIS tem atenção às necessidades de cada tipo de cliente – habitual, ocasional, potencial, criança, sénior, etc – por forma a corresponder, cada vez mais, às exigências de uma mobilidade global atrativa e sustentável.

A visão estratégica definida para a mobilidade urbana pretende potenciar os transportes públicos, diminuindo o recurso ao transporte individual, sendo, portanto, necessária uma forte aposta na empresa, investimento em recursos materiais e humanos, modernização, proximidade com o cliente e resposta eficiente às suas necessidades. Assim, a CARRIS tem projetado um plano a 4 anos com vista à prestação de um melhor serviço, com mais conforto e mais regular, com base em medidas como:

- Tarifários mais atrativos e equitativos
- Renovação da frota
- Contratação de pessoal tripulante
- Implementação de rede de bairros
- Expansão da rede de elétricos
- Melhoria da oferta e alargamento da rede
- Aumento da velocidade comercial
- Implementação de corredores bus de elevado desempenho
- Nova aplicação móvel CARRIS
- Wifi gratuito
- Carreira emissões zero

Foco no cliente

Em 2019, a CARRIS manteve e aprofundou o foco no cliente em todas as suas vertentes.

Marcou este ano a alteração tarifária, com a introdução dos novos passes Navegante Municipal e Metropolitano. Títulos que promovem uma maior abrangência, a simplificação da utilização dos transportes com um mesmo título e uma redução de preço significativa. Um conjunto de condições que promovem a escolha do transporte público como forma de mobilidade dentro da área metropolitana de Lisboa.

Adicionalmente, e com vista a encurtar tempos de espera e procedimentos morosos, foi implementada a produção de passes no momento. O cliente pode agora em todas as lojas da CARRIS obter o seu título de transporte e carregar o seu passe em menos de 15 minutos.

4. PARTES INTERESSADAS

Inovação e sustentabilidade

A CARRIS tem procurado, sempre, estar na vanguarda da inovação e das soluções de mobilidade sustentável. Ao longo de 2019, manteve-se a aposta na renovação da frota de autocarros, mas também, em parcerias estratégicas de forma a testar novas soluções.

Como resultado destas parcerias foram lançadas: a solução VIVA Go com possibilidade de viajar em regime pós-pago; a APP Lisboa Viagem da Transporlis onde pode ser consultada informação sobre os transportes públicos na região de Lisboa; a APP SMART LISBOA cujo objetivo foi conhecer o fluxo de deslocações dentro da cidade de forma a melhorar o sistema; o projeto QR CODE com a SIBS que testa a compra e utilização de uma tarifa de bordo digital; o projeto Quantum Shuttle que consiste num sistema inteligente de gestão de tráfego, identificando o melhor percurso para chegar a um determinado destino; e o lançamento da primeira carreira de autocarros movidos a biodiesel, em parceria com a PRIO.

Melhoria do serviço

Em 2019 a CARRIS apostou na melhoria do serviço prestado, divulgando estas melhorias aos clientes. Foram divulgados prolongamentos de carreiras, quer de percurso quer de período de funcionamento, bem como ajustes de horários. Entraram, também, em funcionamento novas carreiras de bairro, com abrangência de mais freguesias na cidade.

Comunicação Estratégica

A empresa prosseguiu com a estratégia de consolidação de imagem e marca, através da uniformização de diversos suportes informativos, existentes nas instalações, rede de vendas e veículos de serviço público.

Destacam-se, neste ano, os seguintes momentos de comunicação mais significativos, com a divulgação:

- Da alteração tarifária: presente na frota, lojas e canais digitais, foi reforçada por ações de rua para melhor esclarecimento ao cliente;
- Do novo centro de atendimento ao cliente, com horário alargado e abrangência das redes sociais;
- Dos diversos projetos-piloto na área da inovação e da sustentabilidade;
- Das melhorias mais significativas de serviço, incluindo as ações de ativação das novas carreiras de bairro, em estreita articulação com as diferentes Juntas de Freguesia.

No cumprimento das obrigações legais de divulgação, em 2019, a informação tarifária foi atualizada, decorrente das alterações introduzidas no sistema. Foi produzida uma peça informativa, colocada em local visível no interior de todos os veículos da frota, que contém os dados da empresa e os contactos da secção de perdidos e achados, de forma a facilitar o contacto formal.

Para garantir uma maior aproximação ao cliente e uma maior eficácia na passagem de informação operacional e comercial, a CARRIS continuou a apostar nos meios digitais como canais primordiais de contacto. Durante o ano de 2019, foram publicadas por mês – em média – 25 notícias / alterações de serviço. No site, registaram-se cerca de 4 milhões de sessões (+ 9% que no ano anterior) e existiu um crescimento significativo de seguidores nas redes sociais face ao período homólogo (Facebook: +13%; Instagram: +57%).

4. PARTES INTERESSADAS

Envolvimento com o cliente

De forma a perceber o estado geral da empresa e avaliar a satisfação do cliente para com elementos específicos e determinantes na prestação do serviço bem como, conhecer e explorar eventuais sugestões/opiniões de melhoria de serviço são aplicados, anualmente, questionários de satisfação do cliente.

A CARRIS obteve, em 2019, um índice de Satisfação de Cliente (ISC) de 6,86 pontos (numa escala de 1 a 10). De salientar que, em 2019, 32,3% dos inquiridos apresenta um índice de satisfação de 8, 9 ou 10 pontos e, cerca de 50% dos Clientes CARRIS apresenta índices de satisfação moderados na ordem dos 6 e 7 pontos (numa escala de 1 a 10).

O novo centro de Atendimento ao Cliente da CARRIS é outra via para o contacto permanente com os clientes, procedendo-se à análise e resposta a todas as comunicações, quer as mesmas provenham de atendimento telefónico, escrito ou presencial, com vista à melhoria contínua do serviço prestado ao cliente. Em 2019 foram rececionadas 10.692 comunicações, sendo que 4.754 foram reclamações de serviço, 1.463 queixas de pessoal, 4.274 pedidos e sugestões e 201 elogios a pessoal e/ou serviço. Denota-se um aumento na ordem dos 10% relativamente às comunicações registadas em 2018.

O aumento de interações foi especialmente relevante nas categorias de "Pedido de Informação" e "Elogios", que representaram um aumento de 57% dos processos. Estas duas rúbricas demonstram um shift muito importante na forma de comunicar com os clientes e na informação e tipo de feedback que os clientes pretendem da empresa.

De ressalvar, o tempo médio de respostas a clientes, que, em 2019, foi possível alcançar uma redução significativa, atingindo a média de 4,7 dias úteis, demonstrativo das alterações introduzidas nos processos de resposta implementados.

O ano foi marcado pelo lançamento do novo centro de atendimento ao cliente CARRIS, que funciona no canal telefónico, escrito e em redes sociais, com um horário alargado das 8h às 20h nos dias úteis. Esta aposta na profissionalização do serviço de atendimento procura, acima de tudo, privilegiar o canal cliente e todas as interações com ele, tornando-o o foco do serviço e fonte de feedback extremamente útil para desenhar e melhorar a operação. Como resultados do primeiro ano de operação foram contabilizadas 36.160 chamadas telefónicas, com um tempo médio de espera de 19 segundos.

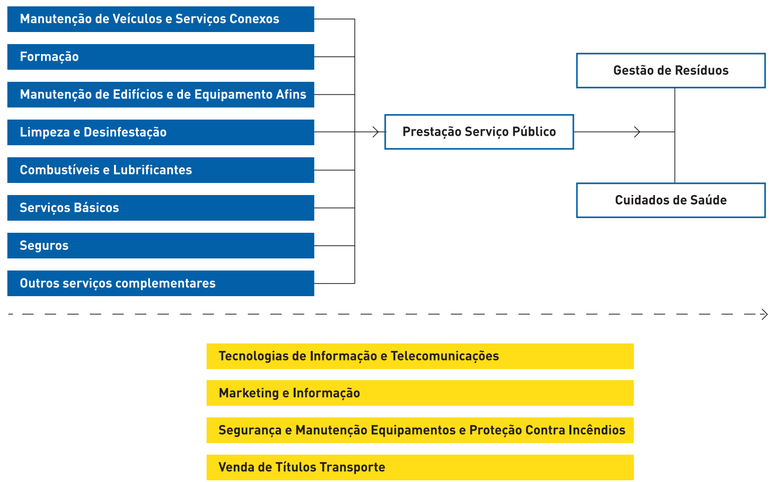
No âmbito da gestão da rede de vendas, este foi um ano de foco na rede própria CARRIS, dotando-a de eficácia nos seus processos, agilidade na capacidade de atendimento e resposta ao cliente e melhoria no nível de serviço prestado. São sinais claros desta mudança:

- Lançamento da campanha "Passe Navegante" com a maior alteração tarifária dos últimos anos, um tarifário simplificado com preços significativamente mais baixos e que permite viajar nos 18 municípios da AML;
- Lançamento do "Passe Navegante Família" com o alargamento aos agregados familiares dos descontos em vigor para a utilização do transporte público, criando um limite máximo por família no valor atribuído às despesas relacionadas com a mobilidade na cidade;
- Alargamento da rede própria de lojas com a abertura de um novo espaço CARRIS na nova loja de Cidadão do Saldanha, conciliando aspetos de conveniência e proximidade entre diversos serviços públicos;
- Implementação de um novo sistema de senhas automático nas lojas CARRIS que permite controlar todo o percurso do cliente em loja, monitorizar tempos de atendimento de serviços específicos e permite ainda a criação de um canal de serviço lúdico e informativo para as zonas de espera das lojas;
- Inauguração de nova funcionalidade disponível em loja que permite aos clientes a criação do cartão Lisboa VIVA no momento, utilizando apenas o cartão de cidadão do cliente e recolhendo dele todos os dados necessários para a emissão;
- Criação de serviços de transporte dedicado e adaptado a eventos específicos ou criação de pacotes de títulos adaptados às necessidades dos eventos com desconto associado, com vista a melhorar a oferta, facilitar a aquisição e promover a utilização do transporte público em grandes eventos. A referir como exemplos o Festival NOS Alive, Rock in Rio, Super Bock Super Rock e Web Summit Lisboa.

4. PARTES INTERESSADAS

4.4. Fornecedores

Para o bom funcionamento do serviço prestado, a CARRIS necessita da colaboração de todos os fornecedores de quem depende direta e indiretamente, conforme ilustrado na seguinte figura.



Para a locação, aquisição de bens/ serviços e empreitadas de obras públicas, a CARRIS, enquanto empresa pública municipal do sector empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, nos termos do previsto na al. f) do artigo 45.º da Lei n.º50/2012, de 31 de agosto, (na sua versão em vigor) aplica o Código dos Contratos Públicos (na sua versão em vigor), em consonância com os regimes aplicáveis, designadamente, o setor clássico (Diretiva 2014/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014) ou os setores especiais dos transportes (Diretiva 2014/25/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014), tendo-se verificado, em 2019, a continuação dos trabalhos destinados a garantir a qualificação dos fornecedores, seja através de métodos de avaliação da capacidade técnica e financeira mais exigentes, seja através da utilização de um modelo de avaliação documental mais crítico.

A CARRIS, através das suas áreas de Aprovisionamento e Contratação, e em estreita colaboração com as restantes áreas da Organização, tem vindo a desenvolver esforços de forma a incorporar, nas suas atividades:

- A Estratégia Nacional para as Compras Públicas Ecológicas 2020 (ENCPE 2020), a qual foi aprovada através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 38/2016, de 29 julho de 2016 e visa estimular a adoção de uma política de compras públicas ecológicas.

  O seu propósito essencial é o de se constituir como um instrumento complementar das políticas de ambiente, concorrendo para a promoção da redução da poluição, da redução do consumo de recursos naturais e, por inerência, do aumento da eficiência dos sistemas.

  Por esta razão, a ENCPE 2020 privilegia o foco na definição de especificações técnicas para um conjunto de bens e serviços prioritários para os quais já se dispõe de critérios GPP (Green Public Procurement) da União Europeia, os quais serão adaptados por grupos de trabalho multidisciplinares e de forma faseada, ao mercado nacional.

  Nos objetivos da ENCPE 2020 enquadra-se, entre outros, mas com maior relevância, a aquisição dos autocarros a gás natural e com propulsão elétrica.

- A iniciativa Compromisso para o Crescimento Verde (CCV), a qual foi aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 28/2015 de 30 de abril de 2015.

  Das linhas de ação definidas no âmbito desta iniciativa destacam-se a estimulação de alterações comportamentais do Estado, dos cidadãos e das empresas, de forma a promover a integração de critérios ecológicos nos Contratos Públicos e melhoria das práticas da contratação pública no sector da construção, tendo em conta o desenvolvimento de novas abordagens, produtos de mercado e processos produtivos orientados para o eco-design e para a eficiência de recursos.

  No que se refere à 1.ª linha de ação referida, a CARRIS continuou, em 2019, a incluir em processos de aquisição, essencialmente de bens relacionados com as tecnologias de informação e comunicação (equipamento informático) de critérios de poupança de energia, através da exigência de equipamentos com símbolos como o Rótulo Ecológico Europeu ou a etiqueta Energy Star.

  No que se refere à 2.ª linha de ação referida, a CARRIS encontra-se a dar os primeiros passos no sentido de uma maior sensibilização, numa temática, e com um enquadramento exigente, quer do ponto de vista técnico quer do ponto de vista de recursos financeiros.

4. PARTES INTERESSADAS

Em 2018 a CARRIS tomou contacto, pela primeira vez, com a norma ISO 20400:2017, a qual pretende trazer valor que ultrapassa a comunidade das entidades que realizam processos de aquisição e compras, onde se inclui a CARRIS, ajudando a disseminar práticas de responsabilidade social contidas na ISO 26000:2010, Guia para a responsabilidade social, em toda a cadeia de abastecimento e, em última análise em toda a economia. Para esse efeito, a CARRIS tem como objetivo, durante o ano de 2020, acompanhar os resultados dos trabalhos da Subcomissão Técnica da Sustentabilidade que são suportados e coordenados pelo ONS APEE - Organismo de Normalização Sectorial da Associação Portuguesa de Ética Empresarial.

A CARRIS, enquanto empresa pública municipal do sector empresarial local, encarregada da gestão de serviços de interesse geral, nomeadamente, do transporte público coletivo de passageiros à superfície, está empenhada, de acordo com as políticas de redução da pegada ecológica definidas pela UE para os Estados Membros, entre eles Portugal, em criar um sistema energético sustentável, concorrencial, seguro, contribuindo de forma ativa para a descarbonização do setor dos transportes, que, em colaboração com os fornecedores deve ser acelerada, e para a redução das emissões de gases com efeito de estufa e de poluentes para taxas nulas até meados do século XXI. Para o efeito, a CARRIS finalizou a aquisição de 165 autocarros movidos a gás natural e 15 autocarros elétricos, promovendo a criação de emprego, do crescimento e do investimento. A título exemplificativo a CARRIS continuou, em 2019, a política já desenvolvida em 2017/2018, de inclusão de cláusulas nos seus Cadernos de Encargos que protegem os dados pessoais, a saúde, a higiene e bem-estar dos passageiros e trabalhadores, recolhendo, para esse efeito, contributos das áreas da Organização responsáveis por essas temáticas.

No âmbito do processo de alteração organizacional a que a CARRIS esteve sujeita nos últimos anos, continuaram em 2019, os trabalhos de implementação do processo de avaliação de fornecedores, atualmente em fase de teste, estando incluído no novo modelo de Enterprise Resource Planning (ERP), recentemente implementado na CARRIS.

Para além disso, no âmbito das políticas promovidas pela Câmara Municipal de Lisboa com a assunção de uma posição clara em matéria de combate às alterações climáticas foi subscrito o Pacto dos Autarcas para o Clima e Energia, e o compromisso com os objetivos do Acordo de Paris, aderindo à Rede de Liderança Climática das C40 Cities com a implementação do Plano de Ação para a Energia Sustentável e o Clima (PAESC).

Neste sentido e assumido o Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030, a CARRIS foi uma das empresas municipais que se comprometeu a promover um conjunto de ações, projetos e medidas relacionadas com as áreas da mobilidade, da economia circular, energia, qualidade do ar e ruído, água e cidadania e participação, naquele documento melhor identificadas, e que devem ser implementadas até 2030.

4.5. Comunidade

No que diz respeito à relação com a comunidade, destaca-se toda a comunicação relevante sobre a mobilidade na cidade, em particular das melhorias do serviço promovidas pela CARRIS. Em articulação com a Câmara Municipal de Lisboa, foram divulgados diversos projetos relacionados com a mobilidade, tais como intervenções na via pública para melhoria da circulação, promoção de eventos abertos ao público e de utilização do espaço público e aplicação de estudos para um maior conhecimento das deslocações na cidade para melhoria da rede de mobilidade integrada. Neste âmbito, a CARRIS gere ao longo do ano diversas parcerias externas. Esta é uma forma de potenciação dos parceiros e de promoção do próprio transporte público como primeira escolha de deslocação. Esta sinergia traz como contrapartida para a CARRIS a oferta de bilhetes/convites que são posteriormente encaminhados para passatempos externos, premiando os clientes.

Da relação com as Juntas de Freguesia, destaca-se a ativação das novas Carreiras de Bairro, passando para um total de 16, com a inauguração das Carreiras de Bairro de Belém, Ajuda, Alcântara, Lumiar (2), Penha de França, Benfica, Beato, São Domingos de Benfica, Santa Clara e Misericórdia, com estratégias integradas de divulgação.

Nos espaços próprios de divulgação, existentes na rede de vendas, na frota e nas instalações, mantiveram-se as parcerias de apoio à divulgação, de eventos e iniciativas culturais, desportivas e lúdicas, bem como outras de sensibilização, apoiadas no âmbito da responsabilidade social da empresa.

Na perspetiva do impacto ambiental, intensificou-se o processo de aquisição de nova frota, menos poluente, representando um elevado investimento, e contribuindo para melhorar a qualidade do ar para os residentes e visitantes, tendo sido lançado em 2019 o concurso para a aquisição de 15 veículos elétricos (articulados).

A CARRIS reforçou a sua ligação às forças policiais e de fiscalização, com vista à obtenção de sinergias e vantagens bilaterais na sua atuação na cidade. Uma relação que se tem estreitado há já alguns anos e que tem demonstrado resultados efetivos.

4. PARTES INTERESSADAS

Solidariedade Social

Na vertente da intervenção e responsabilidade social, a CARRIS identificou em 2019 a necessidade de definir uma Estratégia de atuação para a área da responsabilidade social.

Sem prejuízo disso, e até que fosse formalizada uma consultoria externa para apoiar na definição dessa estratégia, a empresa continuou a dar apoio a algumas das iniciativas já tradicionalmente apoiadas pela CARRIS, como seja a ação do Elétrico de Natal, que esteve novamente associada à Operação Nariz Vermelho, tendo o preço individual de cada viagem sido convertido num donativo para esta Instituição. Foram mobilizadas cerca de mil crianças de mais de 50 escolas de Lisboa e arredores. Os fundos angariados com esta iniciativa foram entregues na sua totalidade à Nariz Vermelho, tendo assim a CARRIS contribuído para o desenvolvimento da sua ação no período festivo do Natal junto das crianças necessitadas de apoio nos hospitais.

Para além do destaque dado a esta iniciativa, a CARRIS apoiou diversas entidades, disponibilizando os seus canais de comunicação para divulgar diversas iniciativas e ações de cariz social, como sejam o Banco Alimentar contra a Fome e a Corrida Solidária promovida pela Escola dos Salesianos de Lisboa.

4.6. Entidades Institucionais

A CARRIS tem na sua atuação, uma estreita relação com as entidades institucionais às quais reporta, procurando sempre cumprir com os termos contratuais/legais definidos, assim como contribuindo para uma estratégia de mobilidade urbana. Para o efeito, a Organização dá sempre resposta às solicitações rececionadas, quer através da partilha de projeções/resultados, quer na definição de estratégias de mobilidade, ou na disponibilização de meios técnicos para a emissão de pareceres em projetos a desenvolver.

4.7. Organizações Representativas dos Trabalhadores (ORT)

Em 2019, no âmbito da aplicação dos instrumentos de regulamentação coletiva do trabalho, a CARRIS desenvolveu o processo de revisão dos Acordos de Empresa (AE), com as cinco (5) Associações Sindicais, designadamente: Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes (SITRA), Sindicato Nacional dos Motoristas (SNM), Associação Sindical dos Trabalhadores da Carris (ASPTC), Sindicato dos Trabalhadores e Técnicos de Serviços, Comércio, Restauração e Turismo (SITESE) e Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações (FECTRANS). Em sequência, foi possível proceder à revisão do Regulamento de Carreiras Profissionais (RCP), bem como do Sistema de Avaliação do Desempenho.

Assim, para além do acordo global que se conseguiu alcançar, com reflexo ao nível das cláusulas de expressão pecuniária e restante clausulado, este processo de revisão teve impacto ao nível da gestão de recursos humanos, uma vez que se verificou, fruto da revisão do RCP, alteração ao nível da progressão nas carreiras, novas categorias profissionais e implementação de um novo modelo de avaliação do desempenho, com novas regras, que produzirá efeitos em 2020.

O ano de 2019, caracterizou-se pelo acompanhamento permanente da Comissão de Trabalhadores da CARRIS, das atividades associadas à saúde, bem-estar e segurança dos trabalhadores. São de destacar as ações desenvolvidas nas áreas da alimentação, higiene e limpeza de edifícios e dos veículos (autocarros e elétricos), bem como dos apoios aos trabalhadores que exercem a sua atividade predominantemente na via pública.

5.
DESEMPENHO ECONÓMICO

"(...) resultados positivos, no quadro da nova estratégia da empresa e em consonância com os objetivos definidos."

5. DESEMPENHO ECONÓMICO

A CARRIS apresentou, em 2019, resultados positivos, no quadro da nova estratégia da empresa e em consonância com os objetivos definidos.

Assim, o valor económico gerado e distribuído pela CARRIS apresenta-se no quadro infra:

(milhares de euros)

	2018	2019
Rendimentos de Serviço Público [1]	107 352	118 060
Compensação por Obrigações de Serviço Público (não tarifária)	4 834	5 584
Outros Rendimentos	6 173	6 926
Juros e Rendimentos Similares	1	6
Rendimentos Totais	118 359	130 576
Gastos com Pessoal	60 370	66 632
Consumos	18 782	18 936
Fornecimentos e Serviços Externos	23 788	26 614
Gastos Diversos	518	640
Depreciações, Imparidades e Provisões	6 474	12 538
Juros e Gastos Similares	2	2
Gastos Totais	109 934	125 363
Resultados antes de imposto	8 425	5 213
Imposto sobre o rendimento do período	239	495
Resultado líquido do período	8 664	5 708

(1) Inclui a compensação pelos subsídios 4_18, sub23, social+, intermodalidade , COSP tarifárias e PART

Salienta-se que para os resultados obtidos contribuíram diversos fatores, nomeadamente:

- Em 2019, as receitas de bilheteira da CARRIS diminuíram 12,5% por via do decréscimo tarifário, mas, considerando as compensações PART, restantes subsídios à tarifa e COSP, os rendimentos de serviço público cresceram 10,2%.
- No seguimento da aplicação das clausulas contratuais estabelecidas na segunda alteração ao Contrato de Concessão de Serviço Público de Transporte Coletivo à Superfície de Passageiros da CARRIS, foram contabilizadas as Compensações de Serviço Público, devidas pelo Município de Lisboa, referentes a compensações pela disponibilização de títulos específicos para menores de 12 anos e do Navegante Urbano 3ª idade/RefPen no valor de 6,2 M€, relativos a 2018 e 5 M€ relativos a 2019; e Obrigações de Serviço Público, no valor de 5,6 M€ respeitante a 2018.
- Assistiu-se a um aumento geral dos gastos, relacionados diretamente com o aumento de serviço prestado – aumento de consumos de combustível, aumento de colaboradores, aumento de medidas e atividades que contribuem para a melhoria do serviço.

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

"(...) a gestão da energia, a par da sua frota, mostra-se cada vez mais o ingrediente necessário para a promoção de uma mobilidade urbana mais sustentável, (...)"

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

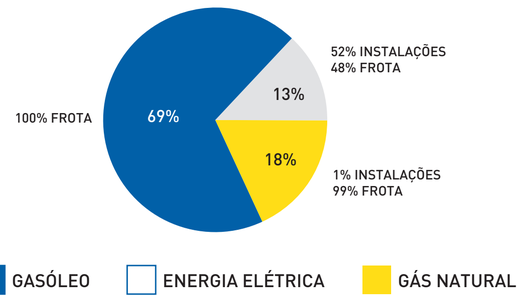
6.1 Energia

Na CARRIS a gestão da energia, a par da sua frota, mostra-se cada vez mais o ingrediente necessário para a promoção de uma mobilidade urbana mais sustentável, que garanta uma melhoria do ambiente urbano e da qualidade de vida de quem vive ou visita Lisboa.

Para o desenvolvimento da sua atividade, em 2019, a CARRIS consumiu 19.072 tep[2] , distribuídos da seguinte forma:

[2] tep (tonelada equivalente de petróleo) - unidade de energia que permite converter para a mesma unidade os consumos de todas as formas de energia.
Os fatores de conversão utilizados estão de acordo com a Portaria nº228/90.

MIX Energético 2019



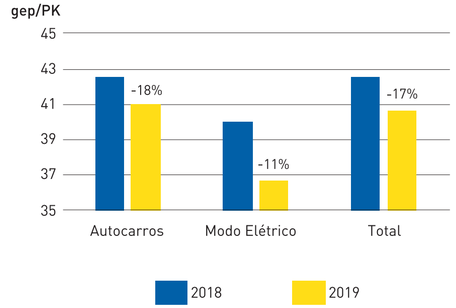
Destaca-se que cerca de 93% da energia consumida se destinou diretamente à atividade de transporte, sendo a restante a necessária para a concretização das atividades de suporte, que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

Face a 2018, e decorrente da entrada ao serviço de nova frota de autocarros maioritariamente a gás natural, observou-se alteração ao nível da distribuição das formas de energia na frota, com uma redução do peso do gasóleo de 10 pontos percentuais e um aumento do peso do gás natural da mesma ordem de grandeza. Verificou-se igualmente um aumento de cerca de 7% do consumo global associado devido, em grande medida, ao aumento observado no consumo da frota de autocarros, decorrente do acréscimo na oferta de serviço.

[3] Corresponde ao produto entre os passageiros transportados e o seu percurso médio. Para este indicador passaram apenas a considerar-se os passageiros com título de transporte válido, daí se explicam as diferenças que possam haver relativamente ao comunicado no relatório de 2018.

Este aumento foi acompanhado pelo correspondente aumento dos passageiros.km[3] transportados, resultando daí um aumento na eficiência energética associada à atividade de transporte.

Intensidade Energética da Frota



Assim, a renovação da frota de autocarros da CARRIS, iniciada no final de 2018, assume um papel preponderante neste processo, totalizando 191 novos autocarros no período 2018-2019. Estes novos autocarros fazem parte de um total de 250, dos quais 165 serão movidos a gás natural e 15 serão veículos 100% elétricos, sendo os restantes 70 autocarros com propulsão diesel, pelo facto de não existirem opções alternativas viáveis no mercado para os segmentos de autocarros minis e médios. A par deste facto, pretende-se alargar em 2020 o XTraN DRIVE, Sistema de Monitorização do Desempenho dos Motoristas, o qual contribui para a consolidação de um estilo de condução racional, com implicações na segurança rodoviária, conforto, operacionalidade, impacte ambiental e consumo de combustível e custos, a cerca de 100 autocarros, ficando o mesmo instalado num total de 195 veículos.

INTENSIDADE ENERGÉTICA	2018	2019
Instalações	3,24 gep/PK	3,05 gep/PK
Actividade de Transporte:		
Autocarros	42,53 gep/PK	41,01 gep/PK
Modo Elétrico	40,02 gep/PK	36,70 gep/PK
Total	42,35 gep/PK	40,69 gep/PK
Global CARRIS	45,60 gep/PK	43,75 gep/PK

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

Tendo presente que na temática da eficiência energética é fundamental uma interação dos aspetos tecnológicos e comportamentais com a gestão da atividade, a CARRIS tem procurado consolidar processos e boas práticas nesta matéria através do desenvolvimento das seguintes ações:

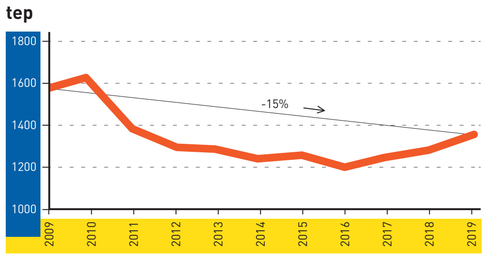
- Condução Económica e Defensiva - Qualificação e Desempenho dos Condutores
- Formação Contínua – Ações no âmbito da CAM (Certificação de Aptidão de Motoristas)
- Ações de Formação Complementares, sempre que necessário
- Apoio dos Inspetores de Acompanhamento
- Ações de sensibilização: utilização do ar condicionado / paragem do motor nos terminais das Linhas

Ao nível das instalações têm sido desenvolvidas, ao longo dos últimos anos, um conjunto alargado de ações de onde se destacam:

- Obtenção da certificação energética de edifícios (18 edifícios abrangidos)
- Substituição de iluminação fluorescente por LED
- Aplicação de automatismos diversos - interruptores horários, células crepusculares, detetores de movimento e outros (em determinados circuitos de iluminação /quadros elétricos)

A comprovar a eficácia das ações está a redução alcançada no consumo energético (energia elétrica e gás natural) das instalações ao longo da última década.

Consumo Energético das Instalações



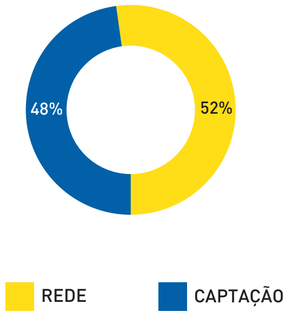
Pretende-se em 2020 avaliar as medidas e recomendações resultantes da auditoria energética realizada em 2019 ao Complexo de Miraflores, no âmbito do Decreto-Lei nº 68-A/2015, de 30 de abril, bem como o potencial fotovoltaico das Estações da CARRIS, no âmbito do autoconsumo.

6.2 Água

No intuito de otimizar a gestão deste recurso, tem-se procurado racionalizar o consumo e atender às exigências da qualidade da água necessária para os diferentes usos.

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2019, a CARRIS consumiu nas suas Estações/Complexos 91.544 m3 de água, distribuídos da seguinte forma:

MIX Hídrico 2019



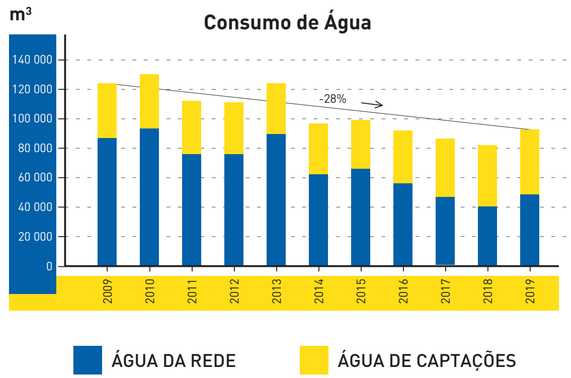
Significa assim que quase metade da água consumida nas instalações da CARRIS foi proveniente de furos e poços, sendo utilizada sempre que possível em lavagens e rega.

Nos últimos anos têm sido implementadas diversas ações no sentido de reduzir o consumo total de água, maximizando a utilização da proveniente de captações subterrâneas, designadamente:

- Manutenção da rede (incluindo a rede armada)
- Deteção remota de fugas de água, sempre que se observem consumos anormais
- Expansão da rede de água dos furos
- Ações de sensibilização

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

A comprovar a eficácia destas ações está a redução alcançada no consumo total de água (água da rede e água das captações) das instalações.



A variação observada nos últimos anos de redução do consumo total de água e aumento da fração de água proveniente de captações é, sob o ponto de vista económico e ambiental, a mais favorável, pois representa uma racionalização no consumo atendendo às exigências da qualidade da água necessária para os diferentes usos.

Caso não existissem captações subterrâneas e, admitindo que haveria uma transferência do consumo associado aos furos/poço para a rede, em 2019 teria havido um aumento global do custo na ordem dos 200.000€.

Em 2019 destacam-se ainda:

- a manutenção do serviço waterbeep em cerca de 90% das instalações consumidoras, o qual tem permitido através de telemetria detetar consumos anómalos de água;
- o fornecimento de cantis a todos os colaboradores, bem como de garrafas de vidro para as salas de reunião, de forma a fomentar o consumo de água da rede e a diminuição da produção de resíduos de plástico;
- a renovação das autorizações de descarga dos efluentes líquidos com características industriais nas 5 Estações/Complexos;
- a manutenção da isenção do pagamento da tarifa de resíduos urbanos, através da fatura da água, no Complexo de Miraflores.

		2018	2019
CONSUMO DE ÁGUA SEGMENTADO POR FONTE			
Rede Pública		40 715 m³	47 982 m³
Captações subterrâneas		41 889 m³ (TUC=51%)	43 562 m³ (TUC=48%)
	Total	82 604 m³	91 544 m³
Total de efluentes líquidos		76 154 m³	83 589 m³
Retenção de Água		6 450 m³	7 955 m³

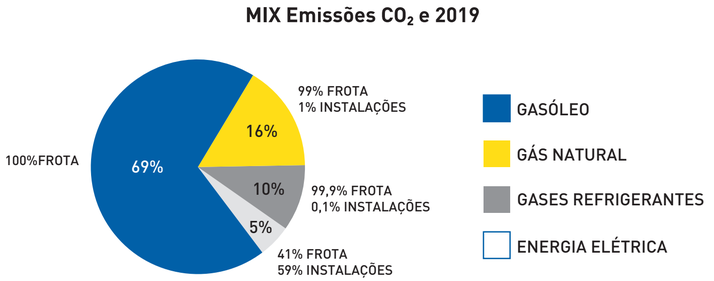
Para 2020 pretende-se disponibilizar bebedouros/dispensadores de água para as várias instalações bem como proceder a uma deteção de fugas à rede de fornecimento de água da Estação da Musgueira.

6.3. Emissões

A forte dependência de energias fósseis leva, invariavelmente, à produção de emissões de gases com efeito de estufa (GEE), sendo de destacar o dióxido de carbono (CO_2).

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2019 a CARRIS consumiu diferentes formas de energia, conforme já referido, as quais levaram à produção de 54.067 t de CO_2 e[4], distribuídos da seguinte forma:

[4] "CO_2 e" significa CO_2 equivalente que é uma medida internacionalmente aceite que expressa a quantidade de gases de efeito estufa em termos equivalentes da quantidade de dióxido de carbono (CO_2). As emissões consideradas correspondem aos âmbitos 1 e 2 de acordo com o GHG Protocol.



É possível, assim, verificar que cerca de 97% das emissões de CO_2 se deveram diretamente à atividade de transporte, sendo o restante proveniente das atividades de suporte que se realizam nas 5 instalações (Complexos/Estações) que a CARRIS possui.

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

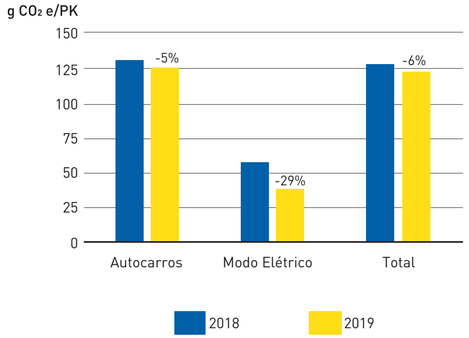
As emissões de gases refrigerantes estão associadas a situações de fugas que ocorrem nos equipamentos de ar condicionado tanto da frota, como das instalações. Face ao elevado valor do potencial de aquecimento global (PAG[5]) destes gases e à evolução tecnológica que vai existindo, mostra-se necessário avaliar esta situação de uma forma abrangente, quer seja privilegiando gases com menor PAG nas novas aquisições de equipamentos, quer seja por implementar rotinas preventivas de forma a reduzir a ocorrência/amplitude das fugas.

[5] Corresponde à relação entre os potenciais de aquecimento de um quilograma de gás com efeito de estufa e de um quilograma de CO_2 num período de 100 anos.

Sobre esta temática é de referir que nos processos de aquisição desenvolvidos em 2019, se introduziram especificações técnicas a este nível, por exemplo:

- Na aquisição de 15 elétricos articulados privilegiaram-se as propostas em que o gás refrigerante é o R744, cujo PAG é cerca de 1500 vezes inferior ao do gás utilizado para a restante frota (R134-A).
- Na aquisição de 91 equipamentos de ar condicionado para as instalações incluiu-se a obrigação do gás de refrigeração ser o R32, o qual apresenta um PAG menor em cerca de 1/3 face à média dos equipamentos com gases fluorados com efeito de estufa existentes nas nossas instalações.

Intensidade de Emissões da Frota



Tendo em consideração a análise feita anteriormente relativamente à intensidade energética da frota, a variação da intensidade de emissões de CO_2 (g CO_2 e/PK) entre 2018 e 2019 apresenta o mesmo tipo de comportamento. De referir que a variação observada no modo elétrico (-11% em termos de energia a que correspondeu -29% em termos de emissões de CO_2 e) ocorreu em virtude de 2019 ter sido um ano menos dependente das energias fósseis, para a produção de energia elétrica, e de ter havido menor quantidade de fugas do gás refrigerante dos sistemas de ar condicionado dos elétricos articulados.

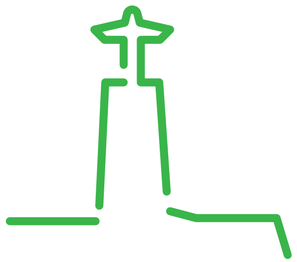
6. DESEMPENHO AMBIENTAL

Ao nível das emissões poluentes, aquelas que influenciam a qualidade do ar ao nível local, os fatores que se mostram determinantes são, no caso da frota, o combustível, o tipo de motor e a forma de condução.

A entrada ao serviço de 191 autocarros no período 2018-2019, os quais fazem parte de um conjunto de 250 novos autocarros que previsivelmente entrarão ao serviço no 1º semestre de 2020, permitirão consolidar o papel da CARRIS para uma mobilidade ambientalmente mais responsável na cidade de Lisboa.

Comparando um dos segmentos mais recentes (MAN 18.310) com o segmento mais antigo do mesmo tipo de combustível (VOLVO B10L) observam-se diferenças consideráveis ao nível dos poluentes (-94% PT, -88% NOx e - 38% CO), o que comprova a evolução que tem havido nos últimos anos ao nível da motorização.

Relativamente às fontes fixas existentes nas várias instalações da CARRIS, onde se incluem caldeiras para produção de águas quentes e cabinas de pintura, com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº38/2018, de 11 de junho, estas fontes deixaram de estar abrangidas por este regime deixando de haver a necessidade de serem sujeitas a monitorização das suas emissões gasosas, bem como das respetivas chaminés cumprirem as regras construtivas impostas por este regime.



Emissões diretas de GEE (âmbito 1)	**2018**	**2019**
Instalações:		
Gás natural	109 t CO_2	114 t CO_2
Gases refrigerantes	12 t CO_2 e	4 t CO_2 e
Atividade de Transporte:		
Gasóleo - Autocarros *(inclui biodiesel)*	40 361 t CO_2	37 462 t CO_2
Gás natural - Autocarros	3 358 t CO_2	8 794 t CO_2
Gases refrigerantes	5 401 t CO_2 e	5 163 t CO_2 e
GLOBAL CARRIS	49 242 t CO_2	51 537 t CO_2

Emissões indiretas de GEE (âmbito 2)		
Instalações:		
Energia elétrica	1 416 t CO_2	1 482 t CO_2
Atividade de Transporte:		
Energia elétrica - Autocarros	-	1 t CO_2
Energia elétrica - Tração/modo elétrico	1 298 t CO_2	1 048 t CO_2
GLOBAL CARRIS	**2 713 t CO_2**	**2 530 t CO_2**

Emissões de GEE (âmbitos 1 e 2)		
GLOBAL CARRIS	**51 955 t CO_2**	**54 067 t CO_2**

Intensidade de emissões de GEE		
Instalações: (âmbitos 1 e 2)	**3,92 g CO_2 e/PK**	**3,66 g CO_2 e/PK**
Atividade de Transporte:		
Autocarros (âmbito 1)	120,16 g CO_2 e/PK	114,56 g CO_2 e/PK
Modo elétrico (âmbito 2)	46,09 g CO_2 e/PK	32,53 g CO_2 e/PK
Total	**114,84 g CO_2 e/PK**	**108,50 g CO_2 e/PK**
GLOBAL CARRIS	**132,56 g CO_2 e/PK**	**124,00 g CO_2 e/PK**

Emissões atmosféricas significativas por tipo		
Frota de Serviço Público - média / km:		
Óxidos de azoto (NOx)	8,50 g/km	6,86 g/km
Hidrocarbonetos não queimados (HC)	0,28 g/km	0,21 g/km
Monóxido de carbono (CO)	1,10 g/km	0,99 g/km
Partículas (PT)	0,14 g/km	0,11 g/km

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

6.4. Resíduos

A política de gestão de resíduos que tem vindo a ser seguida, preconiza a preocupação existente em garantir a adequada segregação de resíduos e o seu correto encaminhamento.

Neste âmbito, têm sido desenvolvidas ações de sensibilização sobre separação de resíduos que abrangem tanto colaboradores da CARRIS como alguns prestadores de serviços visando otimizar a segregação de resíduos, quer no seu acondicionamento, quer na redução da sua perigosidade, assim como na valorização destes, sempre que possível.

Para o desenvolvimento da sua atividade em 2019 a CARRIS produziu 1.695 t de resíduos, distribuídos da seguinte forma:

Face a 2018 observa-se um aumento de 78% na produção de resíduos, explicado pelo abate de autocarros (VFV) decorrente do processo de renovação da frota.
Para além desta classe, são de destacar as seguintes:

- Águas e lamas oleosas - Provenientes da limpeza de equipamentos (decantadores/separadores) para tratamento do efluente industrial e, nalguns casos, da limpeza da própria rede de descarga. Este resíduo teve um aumento de cerca de 4% da sua produção em 2019, face a 2018.
- Entulhos das obras - Provenientes habitualmente da manutenção da via férrea, são função das intervenções que ocorram, sendo que em 2019 se observou um aumento de 15% na sua produção, face a 2018.
- Resíduos indiferenciados - Provenientes quase exclusivamente do Complexo de Miraflores (cerca de 60%) sofreram um aumento de 28% na sua produção entre 2018 e 2019, sendo que numa situação ótima esta classe deveria ser anulada em favor da segregação dos resíduos através de classes menos genéricas.

6. DESEMPENHO AMBIENTAL

Os resíduos produzidos são encaminhados para operadores licenciados, através de guia de acompanhamento de resíduos, e sujeitos a uma operação de valorização[4] ou de eliminação.

A CARRIS de forma a melhorar o seu desempenho ambiental na gestão dos resíduos, tem privilegiado a contratação de operadores que valorizem os resíduos, sendo que, no ano em análise, 93% dos resíduos produzidos, excluindo aqueles que foram encaminhados através dos sistemas de recolha municipais e que por isso não são passíveis de influência quanto ao seu destino, foram valorizados.

Em 2019 é ainda de destacar a realização de uma empreitada de remoção/substituição de coberturas de fibrocimento com fibras de amianto no Complexo de Santo Amaro, a qual permitiu remover cerca de 2200m² de coberturas em edifícios deste complexo.

A figura abaixo evidencia a cinza as coberturas que foram alvo desta intervenção.

(4) Operação através da qual os resíduos vão ser de alguma forma aproveitados, quer seja através de reutilização, reciclagem, valorização energética, entre outras operações.

Produção de resíduos (não inclui os recolhidos pelos Serviços Municipalizados)	**2018**	**2019**
Resíduos perigosos		
Acumuladores	4,2 t	10,4 t
Águas e lamas oleosas	428,7 t	446,0 t
Absorventes contaminados e filtros de gasóleo/óleo	11,5 t	10,9 t
Fluido anticongelante	0,5 t	0 t
Lâmpadas fluorescentes	0,4 t	0,4 t
Óleos usados	60,9 t	54,1 t
Solventes	1,5 t	0,8 t
Veículos em fim de vida	0 t	621,5 t
Resíduos hospitalares (Grupos III e IV)	0,04 t	0,04 t
Outros	0,5 t	1,2 t
Resíduos não perigosos		
Metais ferrosos	29,4 t	50,9 t
Vidro	1,4 t	21,0 t
Calços de travão	2,3 t	1,3 t
Borrachas	12,7 t	12,7 t
Papel e cartão	6,1 t	10,8 t
Madeira	22,4 t	13,9 t
Entulho de obras	149,0 t	171,0 t
Resíduos biodegradáveis de Jardim	74,1 t	86,4 t
Resíduos indiferenciados	112,9 t	144,3 t
Outros	30,7 t	37,9 t
Taxa de produção de resíduos perigosos	54%	68%
Taxa de valorização de resíduos	86%	93%

7.
ÍNDICE GRI

7. ÍNDICE GRI

Diretrizes GRI		Página, link ou conteúdo
GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS 2016		
PERFIL ORGANIZACIONAL		
102-1	Nome da organização	pág. 6
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	pág. 10
102-3	Localização da sede da organização	pág. 6
102-4	País onde opera	pág. 10
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica de organização	pág. 10
102-6	Mercados em que a organização atua	pág. 10
102-7	Dimensão da organização	pág. 10, 11, 40, 41 - 44, 64
102-8	Informação sobre colaboradores	pág. 40, 41
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	pág. 56
102-10	Mudanças significativas durante o período coberto pelo relatório	pág. 10
102-11	Abordagem ao princípio da precaução	pág. 30 - 31
102-12	Iniciativas externas	pág. 12, 13
102-13	Participação em associações/organizações	pág. 14, 24, 25, 26
ESTRATÉGIA		
102-14	Mensagem do Conselho de Administração	pág. 4
ÉTICA E INTEGRIDADE		
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização	pág. 12, 13
GOVERNAÇÃO		
102-18	Estrutura de governação da organização	pág. 17, 18, 19
ENVOLVIMENTO PARTES INTERESSADAS		
102-40	Identificação das partes interessadas	pág. 38
102-41	Acordo de negociação coletiva	pág. 41
102-42	Identificação e seleção das partes interessadas	pág. 38
102-43	Abordagem para o envolvimento das partes interessadas	pág. 38 - 61
102-44	Principais temas e preocupações das partes interessadas e medidas adotadas	pág. 38 - 61
PRÁTICA DE REPORTE		
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	pág. 14
102-46	Processo para definição do conteúdo e limites do relatório	pág. 6, 7
102-47	Lista de aspetos materiais	pág. 7
102-48	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	pág. 6
102-49	Alterações de reporte	pág. 6
102-50	Período coberto pelo relatório	pág. 6
102-51	Data do relatório anterior	pág. 6
102-52	Ciclo de reporte	pág. 6
102-53	Contactos para questões sobre o relatório ou os seus conteúdos	pág. 6
102-54	Reportar a opção 'in accordance' escolhida pela empresa	pág. 6
102-55	Índice GRI	pág. 84, 85
102-56	Política e procedimento relativamente à verificação externa do relatório	pág. 6
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO 2016		
103-1	Explicação da materialidade do tópico e seus limites	Aspeto tratado ao longo do presente relatório, assim como do Relatório e Contas e Relatório de Governo Societário
103-2	Forma de gestão e seus componentes	
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	
ECONÓMICO		
GRI 201: DESEMPENHO ECONÓMICO 2016		
201-1	Valor económico direto gerado e distribuído	pág. 64-65
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas	pág. 30, 31
201-4	Apoio financeiro recebido pelo governo	pág. 64-65
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO 2016		
202-1	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, por género	pág. 41

ECONÓMICO		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS 2016		
203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestruturas e serviços oferecidos	pág. 51 - 55
203-2	Impactos económicos indiretos significativos	pág. 51 - 55
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO 2016		
205-1	Percentagem e número total de operações submetidas a avaliações de riscos de corrupção e riscos significativos identificados	pág. 30, 31, 32
205-2	Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	pág. 30, 31, 32
AMBIENTAL		
GRI 302: ENERGIA 2016		
302-3	Intensidade energética	pág. 68 - 70
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2016		
303-3	Consumo total de água, por fonte	pág. 71 - 73
303-4	Total de efluentes líquidos	pág. 71 - 73
303-5	Retenção de água	pág. 71 - 73
GRI 305: EMISSÕES 2016		
305-1	Emissões diretas de GEE (Âmbito 1)	pág. 73 - 77
305-2	Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)	pág. 73 - 77
305-4	Intensidade de emissões de GEE	pág. 73 - 77
305-7	Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	pág. 73 - 77
GRI 307: CONFORMIDADE 2016		
307-1	Não conformidades de leis e regulamentos ambientais (Multas)	Sem registo de multas
GERAL		

Total de gastos e investimentos ambientais, por tipo (inclui IVA)

	2018	2019
Gestão de resíduos	140 639	32 195
Efluentes líquidos (monitorização)	1 173	1 196
Energia (auditorias)	2 583	19 188

SOCIAL		
GRI 401: EMPREGO 2016		
401-1	Número e taxa de novas contratações e taxa de rotatividade por faixa etária, género e região	pág. 42, 43
401-2	Benefícios para colaboradores a tempo integral que não são atribuídos aos colaboradores temporários ou a tempo parcial	pág. 40- 50
401-3	Taxa de regresso ao trabalho após licença de parentalidade, por género	pág. 42
GRI 404: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO 2016		
404-1	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador	pág. 43 - 44
404-3	Percentagem de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	pág. 44
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES 2016		
405-1	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade	pág. 41 - 42
405-2	Proporção de salário base entre homens e mulheres	pág. 41
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016		
406-1	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	pág. 30, 31
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016		
413-1	Operações com programas de envolvimento das comunidades locais	pág. 59, 60
413-2	Operações com impacto negativo significativo atual e potencial nas comunidades locais	pág. 59, 60
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE 2016		
416-1	Percentagem de categorias de produtos e serviços significativos para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança	pág. 32-35
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016		
417-1	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos referentes a informação e rotulagem de produtos e serviços e percentagem de categorias significativas sujeitas a essas exigências	pág. 51-55
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE 2016		
418-1	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade de Clientes	pág. 54-55

7. ÍNDICE GRI

Aprovação pelo Conselho de Administração

O Conselho de Administração

Eng.º Tiago Alexandre Abranches Teixeira Lopes Farias

Dr. José Realinho de Matos

Dr. António Manuel Domingues Pires

Dra. Francisca Leal da Silva Ramalhosa

Dra. Helena Maria Pereira Caria

Lisboa, 09 de abril de 2020

ESTRELA 28
560